



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la calidad de servicio en boticas de Lima, año 2023.

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

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Rodriguez Rodriguez, Monica Ana ([orcid.org/0009-0009-4496-995X](https://orcid.org/0009-0009-4496-995X))

**ASESORES:**

Dra. Rangel Magallanes, Maribel ([orcid.org/0000-0002-5862-4145](https://orcid.org/0000-0002-5862-4145))

Dr. Laguna Velazco, Jorge Gonzalo ([orcid.org/0000-0002-1148-3648](https://orcid.org/0000-0002-1148-3648))

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz ([orcid.org/0000-0002-4187-106X](https://orcid.org/0000-0002-4187-106X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mi madre y hermano quienes me dan siempre la fortaleza para lograr una meta más en mi vida profesional; por estar siempre conmigo en cada etapa de mi vida.

## **Agradecimiento**

Agradezco al establecimiento farmacéutico por permitirme efectuar esta investigación y a la vez a mi asesora Rangel Magallanes por darme los conocimientos necesarios para poder elaborar dicho trabajo con el fin de crecer profesionalmente.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RANGEL MAGALLANES MARIBEL CECILIA, 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: "Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la calidad de servicio en boticas de lima, año 2023.

", cuyo autor es RODRIGUEZ RODRIGUEZ MONICA ANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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, 01 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RANGEL MAGALLANES MARIBEL CECILIA <b>DNI:</b> 21884424 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5862-4145	Firmado electrónicamente por: RMRANGELR el 17- 08-2023 10:12:04

Código documento Trilce: TRI - 0633835



**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, RODRIGUEZ RODRIGUEZ MONICA ANA 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: "Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la calidad de servicio en boticas de lima, año 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
RODRIGUEZ RODRIGUEZ MONICA ANA <b>DNI:</b> 70351788 <b>ORCID:</b> 0009-0009-4496-995x	Firmado electrónicamente por: MRODRIGUEZRO11 el 29-08-2023 10:34:06

Código documento Trilce: INV - 1310230

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1 Resultados de los datos sociodemográficos	19
Tabla 2 Análisis de buenas prácticas de dispensación y calidad de servicio	20
Tabla 3 Resultados para buenas prácticas de dispensación de medicamentos	21
Tabla 4 Resultados para dimensiones de buenas prácticas de dispensación	21
Tabla 5 Resultados para la variable para calidad de servicio	22
Tabla 6 Resultados de la variable calidad de servicio por dimensiones	22
Tabla 7 Prueba de Normalidad	23
Tabla 8 Correlación para la hipótesis general	24
Tabla 9 Correlación para la hipótesis específica 1	25
Tabla 10 Correlación para la hipótesis específica 2	26
Tabla 11 Correlación para la hipótesis específica 3	27
Tabla 12 Correlación para la hipótesis específica 4	28
Tabla 13 Fiabilidad de los instrumentos	36

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023. La metodología fue cuantitativa, no experimental y correlacional, la muestra consideró a 123 usuarios a través de un muestreo probabilístico, los instrumentos cuentan con validez y fiabilidad. Los resultados mostraron que las buenas prácticas de dispensación, el 41,5% (51) en nivel regular, mientras el 39,0% (48) es adecuada y solo el 19,5% (24) es inadecuada. Además, para calidad de servicio, el 43,1% (53) refieren un nivel medio, mientras el 39,0% (48) señalaron alto y solo el 17,9% (22) indicaron bajo. En relación a la correlación, se obtuvo un  $r=0.928$ ; correlación positiva muy fuerte entre buenas prácticas de dispensación y calidad de servicio con un  $p$  valor =  $0,00 < \alpha 0.05$ , por ende, se aceptó la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por consiguiente, se concluyó una correlación positiva muy fuerte entre buenas prácticas de dispensación y calidad de servicio.

**Palabras clave:** Buenas prácticas de dispensación, calidad de servicio, tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía.



## Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between good drug dispensing practices and the quality of service in pharmacies in Lima, 2023. The methodology was quantitative, non-experimental and correlational, the sample considered 123 users through a probabilistic sampling, the instruments have validity and reliability. The results showed that good dispensing practices, 41.5% (51) at a regular level, while 39.0% (48) are adequate and only 19.5% (24) are inadequate. In addition, for quality of service, 43.1% (53) refer to a medium level, while 39.0% (48) indicated high and only 17.9% (22) indicated low. In relation to the correlation, an  $r=0.928$  was obtained; very strong positive correlation between good dispensing practices and quality of service with a  $p$  value =  $0.00 < 0.05$ , therefore, the alternate hypothesis ( $H_a$ ) was accepted. Consequently, a very strong positive correlation was concluded between good dispensing practices and quality of service.

**Keywords:** Good dispensing practices, quality of service, tangibility, responsiveness, empathy.

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo aproximadamente entre unos 5,7 y 8,4 millones de personas tienden a fallecer como consecuencia de una deficiente calidad del servicio en naciones donde el ingreso se encuentra entre bajo y medio, significando hasta un 15,0% de las muertes en estos países. Además, se encontró que un 60,0% de muertes ocurren como causa de afecciones que tienen que ser atendidas necesariamente, no obstante, dichos usuarios reciben un servicio deficiente y otro 40,0% de personas no usan los establecimientos farmacéuticos para adquirir medicamentos de manera oportuna (Organización mundial de la salud, 2020).

La organización panamericana de la salud (2021) manifestó que en la última década la calidad de servicio se ha agravado a causa de la pandemia, esto se debe a que se interrumpió la cadena de suministro tanto para la distribución de medicinas como de los equipos médicos a nivel mundial. En latinoamérica, se encontró que un 50,0% de medicinas se prescribieron, dispensado y expendido incorrectamente y el restante 50,0% corresponde a pacientes que no toman las medicinas de manera correcta. En ese sentido, que los usuarios realicen un uso racional del medicamento, es considerado una responsabilidad que comparte también los establecimientos farmacéuticos (Rodríguez et al., 2017).

Al respecto, Grew et al. (2019) señalan que es necesario brindar una calidad de servicio adecuada, ya que es un elemento de vital importancia a fin de conseguir satisfacer al usuario, por lo tanto, se necesita poder evaluar cada proceso y realizar la verificación respecto a si están orientados a conseguir resultados de manera óptima en beneficio de los usuarios. En ese sentido, la calidad surge en la medida en que un usuario se siente satisfecho por las buenas prácticas durante su atención. En el caso ecuatoriano, Barahona (2017) encontró en el servicio de farmacia sobre el proceso de dispensación de medicamentos, el 34,5% señalaron que el personal no se mostró interesado en brindar una adecuada atención durante la dispensación de medicamentos, otro 22,7% indicó que no recibieron una adecuada información sobre la utilización de los medicamentos y un 35,8% refirió que durante la explicación no aprendieron a conocer mejor los medicamentos que utilizan, ya que se mostraron en desacuerdo con la atención recibida en el área de farmacia.

En Perú, poder ejercer el derecho a recibir una atención adecuada se ha visto limitado a causa de diversos motivos, dentro de los cuales no se ha tenido un adecuado abastecimiento de medicinas en todos los niveles de atención, aún más en los lugares donde se tiene una mayor demanda. También, se ha evidenciado en la última década el esfuerzo de la defensoría del pueblo realizando intervenciones de oficio a aquellos establecimientos farmacéuticos a causa de reiteradas quejas de la población, por tanto, el problema radica en la atención inadecuada que reciben los usuarios (Defensoría del pueblo, 2022).

En ese contexto, es necesario que se pueda contar con una política nacional sobre medicamentos, debido a que tienden a representar un porcentaje alto en el gasto de salud, por cuanto, los medicamentos llegan a ser el primer rubro de gasto familiar y segundo rubro de gastos en las instituciones, así como es importante que se pueda conseguir mayores beneficios para los usuarios por medio de tomar decisiones que se basen en la evidencia científica. Además, el uso inapropiado de medicamentos tiene nocivas consecuencias en la salud (Jiménez, 2018). En el ámbito local, se observó en un establecimiento farmacéutico ubicado en Villa María del Triunfo, los usuarios que visitan el establecimiento se mostraron disconformes con las prácticas de dispensación, viéndose reflejado en la calidad de servicio.

En ese contexto, se formuló el problema general: ¿cuál es la relación entre las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023? también, se formularon los problemas específicos: ¿cuál es la relación entre la recepción y validación con la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023?; ¿cuál es la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023?; ¿cuál es la relación entre la preparación y selección de productos con la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023?; ¿cuál es la relación entre la entrega de productos e información con la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023?.

La investigación desarrollada se justifica de tres maneras: teórica, práctica y metodológica; sobre la justificación teórica, parte del aporte teórico sobre buenas prácticas de dispensación y calidad de servicio, para lo cual se realizó la búsqueda de información relevante en fuentes primarias y secundarias, la

información robustece el marco teórico a fin de ofrecer una adecuada comprensión sobre el tema. Respecto a la justificación práctica, está orientado a resguardar y promover la salud de las personas, pues es un antecedente para que los profesionales se capaciten en buenas prácticas de dispensación así de esa manera lograr la mejora de los recursos humanos de un establecimiento farmacéutico. Así mismo, podría servir metodológicamente para crear otras investigaciones, la muestra de estudio se podría ampliar y desarrollar con otros diseños y modelos de investigación. Acerca de la justificación metodológica, radica en el diseño y adaptación de instrumentos que permiten una evaluación adecuada de las variables en los usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos, por tanto, los instrumentos cuentan con validez y fiabilidad, ya que se realizó una prueba piloto. En ese sentido, estos podrán ser empleados por otros investigadores en situaciones cuya problemática es similar a la presente.

Por consiguiente, se planteó el objetivo general: Determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023. También, se plantearon los objetivos específicos: Determinar la relación entre la recepción y validación con la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023; Determinar la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023; Determinar la relación entre la preparación y selección de productos con la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023; Determinar la relación entre la entrega de productos e información con la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023.

Finalmente, se planteó la hipótesis general: Existe relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023. También, se plantearon las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la recepción y validación con la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023; Existe relación significativa entre el análisis e interpretación de la prescripción y la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023; Existe relación significativa entre la preparación y selección de productos con la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023; Existe relación significativa entre la entrega de productos e información con la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

La siguiente investigación tiene antecedentes a nivel internacional, Naser y Abu (2022) en Jordania realizaron un estudio donde el objetivo fue identificar calidad de servicio en las farmacias comunitarias. La metodología cuantitativa y no experimental, considerándose una muestra de 1611 usuarios. Los resultados evidencian que el 55,5% fueron hombres y el 45,5% correspondió a mujeres, así como al menos el 50,0% contaban con menos de 30 años, para el caso de servicios en farmacia, se encontró una media de 148,6 sobre 205, lo cual equivale al 72,5%. Además, se encontró que aquellos usuarios que se encontraron entre 24 a 30 años tenían una mayor probabilidad de mostrar una satisfacción mayor a diferencia de otros usuarios evaluados. Esto significa, la satisfacción que recibieron los usuarios fue uniformemente relativa en todas las subescalas. En consecuencia, se concluyó los usuarios en su mayoría se mostraron contentos por la calidad de atención en farmacia. También, es necesario que se deba realizar estudios sobre estrategias que permitan promover una calidad adecuada del servicio en farmacia.

Victor et al. (2019) realizaron la evaluación el nivel de calidad de atención aplicación de ServQual en una farmacia. El estudio realiza la comparación de la percepción de los clientes con relación al servicio adquirido y las expectativas del cliente en cuanto a un servicio calificado. El presente trabajo es de carácter exploratorio y descriptivo, donde como método de recolección se utilizó la aplicación de un cuestionario de dos dimensiones, basado en el modelo ServQual, distribuido en cinco dimensiones de la calidad: empatía, tangibilidad, confiabilidad, responsabilidad y seguridad. Los resultados mostraron de los clientes el nivel de satisfacción, en la cual donde destacan las dimensiones como empatía, tangibilidad, seguridad y responsabilidad. Mientras tanto las dimensiones de confiabilidad y presentaron factores críticos.

Zawahir et al. (2019) realizaron una evaluación la respuesta del personal de farmacia comunitaria a la solicitud de un medicamento sin prescripción. El enfoque del estudio transversal de clientes simulados de enero a septiembre de 2017. Fueron visitadas por clientes simulados capacitados en un total de 242 farmacias comunitarias y donde solicitaron medicamentos sin receta médica.

Durante la visita casi el 50% de las farmacias tenían un farmacéutico de guardia. En general, el 61% de las farmacias dispensaron medicamentos sin receta en el 47% de los casos, el personal de farmacia que atendió solicitó la prescripción. Solo 16 (7%) del personal de farmacia recomendaron ir a un médico. Finalmente, los investigadores concluyeron sobre la dispensación de medicamentos en usuarios que no cuentan con una receta, es una práctica habitual en las farmacias comunitarias.

Zulkarnain et al. (2018) en Indonesia realizaron un estudio, tuvo como objetivo relacionar la calidad de servicio durante la dispensación y satisfacción en el departamento de farmacia. La metodología cuantitativa y no experimental, estableciéndose una muestra de 200 usuarios mayores de 18 años, se empleó el modelo ServQual. Los resultados muestran el 54,0% fueron mujeres y el 46,0% correspondió a hombres. Además, se encontró un  $r=-0,487$ , cuya media para calidad fue 2,938 y para satisfacción una media de 3,425, así como se encontró que los usuarios con un menor nivel en educación se mostraron más satisfechos. En ese sentido, se concluyó que el modelo ServQual es de utilidad para que se pueda mostrar las diferencias entre la preferencia y la experiencia del usuario durante su atención en el departamento de farmacia.

Saha y Hossain (2017) en un país en desarrollo como Bangladesh realizaron una investigación de tipo transversal sobre los patrones de dispensación de medicamentos de las farmacias en Rajshahi, Bangladesh en 75 farmacias privadas al azar, incluidas las farmacias con y sin licencia. Donde un total de 7944 clientes visitaron las farmacias y 24.717 medicamentos fueron dispensados. Sin receta fueron dispensados el 22,70%. A petición de los propios clientes el 66,2% y por recomendación de un profesional farmacéutico el 33,8%. Finalmente se concluyó que la tasa de recomendación fue más alta.

A continuación, a nivel nacional se realizó la revisión de estudios: Silva (2022) realizó en el Callao un estudio cuyo objetivo fue relacionar buenas prácticas de prescripción y dispensación de medicamentos en la farmacia de un hospital. Utilizó el diseño no experimental y correlacional, se estableció la muestra por 90 usuarios. Los resultados para buenas prácticas de prescripción, el 42,3% refieren regular, mientras un 35,5% (32) no cumple y solo el 22,2% (20) si cumple.

Además, para buenas prácticas sobre dispensación, el 89,0% (80) refieren si cumple, mientras otro 9,0% (8) manifiesta regular y el 2,0% (2) no cumple, en el caso de la dimensión validación, el 76,0% (68) si cumple, mientras el 20,0% (18) regular y el 4,0% (4) no cumple, sobre la dimensión selección y entrega, el 88,0% (79) señalaron si cumple, mientras el 10,0% (10) refieren regular y solo el 2,0% (2) señalan no cumplen. También, se halló un  $r=0,666$  y un  $p=0,022$ , por ello, se pudo aceptar la  $H_a$ . En consecuencia, se concluyó relación positiva considerable, indica que cuando se mejoren las prácticas de prescripción, se va mejorar la práctica durante la dispensación del medicamento.

Ojeda (2022) realizó en Sullana un estudio cuyo objetivo fue relacionar las prescripciones médicas y dispensación de medicamentos en la farmacia de un hospital. Utilizó el diseño no experimental y correlacional, para lo cual se consideró una muestra de 335 usuarios. Los resultados para prescripción médica en su dimensión características del medicamento, el 62,6% (209) refieren que si cumple y solo el 37,4% (126) manifiestan que no cumplen. Además, para dispensación en la dimensión recepción y validación, el 68,8% (230) si cumplen y solo el 31,2% (105) no cumplen, para la dimensión entrega de medicamentos, el 98,1% (328) señalan que si cumplen y solo el 1,9% (7) no cumplen. También, se consiguió un  $r=0,331$  y un  $p=0,010$ , por lo tanto, se pudo aceptar la  $H_a$ . En consecuencia, se concluyó relación positiva baja, al mejorar la realización de la prescripción, se lograría una mejoría en la dispensación de los productos.

Vela (2022) realizó en Rioja un estudio cuyo objetivo fue relacionar dispensación de medicamentos y satisfacción de usuario de farmacia en un hospital. Utilizó un diseño no experimental y correlacional, por ello, se logró una muestra correspondiente a 172 usuarios. Los resultados para dispensación de medicamentos, el 61,0% (105) refieren muy bueno, mientras el 29,7% (51) manifiestan bueno, otro 8,7% (15) señalan regular y solo el 0,6% (1) consideran que es malo, para la dimensión análisis e interpretación, el 68,6% (118) refieren muy bueno, mientras el 22,1% (38) señalan bueno, otro 8,1% (14) manifiestan regular y solo el 1,2% (2) refieren malo, sobre entrega de productos e información, el 45,9% (79) señalan muy bueno, mientras el 32,0% (55) bueno, otro 12,2% (21) regular, el 7,0% (12) refieren malo y solo el 2,9% (5) manifiesta muy malo.

También, se logró un  $r=0,823$  y un  $p=0,000$ , permitiendo que se acepte la Ha. En ese contexto, se concluyó relación positiva muy alta, por lo cual, cuando se mejore la dispensación de medicamentos, se va mejorar la satisfacción.

Alcedo (2021) realizó en Chimbote un estudio cuyo objetivo fue relacionar calidad de servicio durante la dispensación y fidelización del usuario en la farmacia Ebonyfarma. Utilizó un diseño no experimental y correlacional, para lo cual se consideró una muestra de 264 usuarios. Los resultados para calidad de servicio durante la dispensación, el 55,0% (145) refieren que es regular, mientras otro 28,0% (73) manifiestan malo y el 17,0% (46) señalan bueno, para fidelización, el 64,0% (169) señalan regular, mientras un 27,0% (72) manifiestan malo y el 9,0% (23) refieren bueno, así como se determinó un  $r=0,826$  y un  $p=0,000$ , por ello, se logró aceptar la Ha. Por consiguiente, se concluyó relación positiva alta, confirmándose que cuando se mejora la calidad de servicio durante la dispensación, se va mejorar la fidelidad de los usuarios.

Cabanillas (2020) realizó en Cajabamba un estudio cuyo objetivo fue relacionar buenas prácticas de dispensación y satisfacción en un establecimiento farmacéutico. Utilizó un diseño no experimental y correlacional, para lo cual se consideró una muestra de 310 usuarios. Los resultados para buenas prácticas de dispensación, el 100,0% (310) manifiestan si cumplen, mientras para satisfacción, el 99,4% (308) señalaron estar muy satisfechos y solo el 0,6% (2) refieren satisfechos. Además, se logró un valor de  $\Phi=0,797$  y un  $p=0,000$ , por ello, se pudo aceptar la Ha. Por consiguiente, se concluyó relación entre buenas prácticas de dispensación y satisfacción, por tanto, cuando se mejoren la utilización de adecuada prácticas durante la dispensación, se va mejorar la satisfacción.

Respecto a la teoría para buenas prácticas de dispensación, se consideró la acción razonada y el comportamiento planeado de Ajzen y Fishbein en 1980, donde establece que las actitudes de un individuo permiten que se pueda predecir un comportamiento probable, por tanto, la teoría considera que la conducta de una persona es resultado de un proceso racional. En ese sentido, la teoría nos permite entender como el comportamiento del profesional farmacéutico durante la dispensación del medicamento nos permite considerar si está llevando a cabo de forma adecuada las prácticas de dispensación (Myresten y Setterhall, 2015)



En relación a las bases teóricas para buenas prácticas de dispensación, se refiere al conjunto de normativas previamente establecidas a fin de que se pueda asegurar una adecuada práctica al momento de dispensar medicamentos, ya que realizar prácticas adecuadas durante la dispensación permite garantizar una entrega correcta a los usuarios, brindando una información clara tanto para la utilización y su conservación, así como brindar un envase adecuado que pueda permitir mantener a los medicamentos en una óptima calidad (MINSa, 2017).

La dispensación es la actividad profesional realizada por un químico farmacéutico, esta inicia a través de la recepción de la receta y tiende a finalizar cuando se ha brindado la información del uso de manera adecuada de los medicamentos y sus interacciones, efectos adversos y una conservación adecuada. Además, consta de cinco procesos: recepción y validación, haciendo mención que el galeno debe otorgar una receta con letra entendible, clara para evitar error de comprensión, posteriormente entregarlo al personal farmacéutico y pueda verificar que el contenido sea regulado según la ley vigente (MINSa, 2017).

Al respecto, Goto et al. (2020) refieren que los farmacéuticos no dispensarán medicamentos cuando exista duda razonable sobre la validez o autenticidad de la receta médica. Caso contrario, se deberá comunicar a la autoridad sanitaria competente conforme con la norma vigente. El papel del farmacéutico en las oficinas de farmacia es importante y necesaria. Sus acciones como proveedores de salud cercanos a la comunidad son esenciales, especialmente con el uso de medicamentos y restringir los riesgos que conlleva.

De igual manera, Carter et al. (2021) señalan que la participación de los farmacéuticos permite garantizar la efectividad de los tratamientos farmacológicos, para lo cual se deben de conocer las estrategias terapéuticas y los protocolos de las recetas. Para que de ese modo el farmacéutico pueda ofrecer un servicio de calidad a los usuarios, por ello, es indispensable que se produzca una modificación tanto de aptitudes como actitudes.

En relación a las dimensiones, se inicia por la recepción y validación de la receta, se refiere a la etapa donde la prescripción se comprende como aquel resultado de un procedimiento, donde un usuario realiza la entrega de una receta, la cual luego recibida por el químico farmacéutico, se verifica que la receta

presente una letra legible y clara con la finalidad de evitar errores, por tanto, es necesario que la receta cuente con un contenido ajustado a la normativa vigente (MINSA, 2017).

Como la segunda dimensión tenemos análisis e interpretación de la prescripción, conforme a Huamantumba (2021) este proceso busca analizar e interpretar la prescripción, donde el profesional químico farmacéutico va interpretar en la receta las abreviaturas que utiliza el médico, donde se tiene que verificar que la dosis que señalada es conveniente y evitar la duplicidad terapéutica. Para Alqahtani (2021) menciona que varias veces no se consigue interpretar y realizar el análisis de manera correcta la prescripción, debido que existen algunos errores que hacen que sea dificultoso su lectura, donde se muestran como indicadores: inconvenientes en lectura (abreviaturas), interpretar la letra ilegible del médico, interacción y otro medicamento de marca.

Además, la tercera dimensión, preparación y selección de productos, de conformidad con Reyes (2022) indica la preparación de los medicamentos a fin de que se puedan entregar, para ello, es necesario que se puedan identificar los productos en los estantes, por tanto, es importante que se dé una lectura cuidadosa. Además, antes de realizar la entrega del medicamento es importante que se pueda comprobar que tenga un aspecto idóneo, verificando que los empaques estén en óptimas condiciones. Al respecto Maharaj et al. (2020) mencionan que una de las causas que influye en errores al preparar los productos, se encuentra: la falta durante el control de datos para la selección de medicinas, distracciones, carga laboral, concentración de medicinas, vencimiento de los productos.

Sobre la cuarta dimensión, entrega de productos e información, conforme a Maidana et al. (2018) está orientado a la información y orientación de parte del químico farmacéutico sobre cómo se va a suministrar el medicamento, en cuanto a la dosis, uso, reacciones secundarias y condición sugerencias de almacenamiento del medicamento. También debe tratar que el paciente entienda todas las explicaciones brindadas y debe ser tolerante a las interrogantes del usuario, manteniendo la confidencialidad de acuerdo a su patología o necesidad. Por otro lado, los errores de medicación son causales de muerte, los cuales son

prevenibles. En ese sentido, la atención farmacéutica garantiza efectividad, eficiencia y seguridad sobre la utilización de los medicamentos, de esta forma se reduce así los errores. También, es necesario recalcar que los farmacéuticos tienen el deber de dispensar los medicamentos conforme a la normativa.

Tenemos la teoría de la calidad de Parasuraman, Zeithaml y Berry en el 1988, donde se establece que la calidad se tiene que percibir como aquel juicio integro que posee una persona sobre la excelencia de este, para lo cual el usuario realiza una comparación entre la expectativa que tiene del servicio y la percepción sobre el servicio recibido (Ganga et al., 2019).

Referente a las bases teóricas para calidad de servicio, hace referencia a la percepción que se construye en el pensamiento de cada persona que ha recibido un servicio, por tanto, es necesario para construir una adecuada percepción, basarse en las necesidades que tienen los individuos, ello va permitir que se encuentren convencidos en volver adquirir o solicitar los servicios brindados y también podrá realizar las recomendaciones (Soret y Obesso, 2020).

Al respecto, Bhattacharya et al. (2023) manifiestan que la idea de brindar una adecuada calidad de servicio a los usuarios es central para los objetivos básicos de la atención farmacéutica. La administración responsable del tratamiento farmacológico y lograr resultados contribuyan a mejorar al paciente y la calidad de vida. Los farmacéuticos durante la detección de problemas sobre los medicamentos son muy importantes también los médicos después de recibir una comunicación en este sentido, deben tomar decisiones para cambiar las recetas según el juicio clínico si es necesario.

De igual manera, Kester et al. (2023) refieren que la calidad del servicio, en las últimas décadas, su influencia la ha vuelto en un tema importante sobre la satisfacción del cliente; de manera similar, los clientes perciben un servicio en términos de su calidad y generalmente se enfocan en cuán satisfechos están con su experiencia dentro de una organización, lo que hace que el servicio sea una parte importante de la percepción de los servicios. Es un tema de referencia constante en las publicaciones profesionales la calidad de los servicios farmacéuticos, y los esfuerzos para mejorar la calidad se centran en establecer estándares de buenas prácticas basados en una adecuada preparación del

personal, sin embargo, las percepciones que manejan los usuarios respecto a los servicios proporcionados por estos dispositivos se estudiaron en menor medida.

Del mismo modo, Pupuche (2020), indica que el Modelo SERVPERF lo componen ítems similares al SERVQUAL, donde la diferencia fundamental es excluir de los usuarios las opiniones, puesto que el modelo emplea 22 interrogantes sobre el desempeño del mismo. También, se desarrollan a continuación las dimensiones del modelo SERVPERF:

Sobre la tangibilidad, consiste en aquellos aspectos materiales que evidencia la organización, tales como los equipos, instalaciones y herramientas para comunicarse, por lo tanto, en una organización es necesario que pueda buscar conseguir y emplear los equipos más modernos. También, se tiene que considerar la limpieza de los empleados y las herramientas que se emplean para brindar los servicios, estos se tienen que ver llamativos (Soret y Obesso, 2020).

A cerca de la fiabilidad, se refiere a todas aquellas habilidades con las que cuenta un profesional, dichas habilidades se manifiestan en el interés y compromiso que muestra durante sus labores, por ello, la organización tiene que procurar siempre cumplir con cada promesa ofertada al usuario y en los plazos que se han establecido, de esta forma la organización muestra un interés por cada usuario en la solución de sus problemas (Urgell et al., 2023).

Respecto a la capacidad de respuesta, se refiere que los empleados tienen que encontrarse disponibles en todo momento a fin de que puedan ayudar a las personas sin realizar distinción alguna entre los usuarios, por lo tanto, se necesitan profesionales con empatía a fin de que puedan ayudar de forma oportuna a las personas, brindando una solución eficaz y rápida respecto a las quejas. También, se necesita que cada profesional no se muestre que se encuentra ocupado a fin de que pueda ofrecer responder de forma oportuna y absolver las dudas que las personas puedan tener (Ahmad et al., 2023).

En referencia a la seguridad, consiste en que cada profesional necesariamente tiene que tener un conocimiento y habilidades apropiadas para brindar confianza en las personas, por ello, se necesita que los trabajadores transmitan confianza para lograr que los usuarios se sientan protegidos (Catur, 2021).

Respecto a la empatía, se refiere a la disposición que tienen que mostrar todos los profesionales en la organización durante los servicios prestados, sobre todo que pueda ser individualizado, por tanto, es importante que se logre considerar prudentes horarios, estos tienen que favorecer a los usuarios que reciben los servicios, esto va permitir mostrar a la organización que se encuentran interesados en ayudar a la población, mejorando enormemente la percepción que tienen las personas respecto a los servicios (Nahas et al., 2018).

También, los programas de calidad en los servicios farmacéuticos a lo largo de los años han tenido un creciente interés por evaluar el impacto social de su uso. En el entorno competitivo global actual, la calidad del servicio es importante, ya que es un tema ampliamente tratado en la literatura. La calidad del servicio se considera una estrategia importante para mantener la satisfacción y promover la repetición del servicio para atraer clientes leales. En ese sentido, los usuarios consideran importante la atención durante la prestación de los servicios, por tanto, corresponde al equipo humano sobre todo el que ayuda a construir la marca y la imagen de la farmacia. Tradicionalmente, los organigramas de las farmacias han colocado al propietario en la parte superior, pero cambiar el rol de "jefe" por el de gerente y darle al resto de los miembros una parte del rol cambiaría esta situación. Se debe de relacionar adecuadamente los roles dentro del equipo para lograr los objetivos establecidos (Malathi y Mohamend, 2022).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

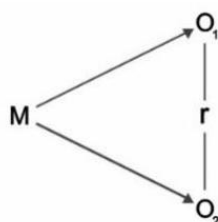
Esto se debe a que se logró nuevos saberes referentes a las buenas prácticas de dispensación y calidad de servicio, cuyos resultados contribuyen a la solución del problema en los usuarios. Para Arias y Covinos (2021) refieren que se conocen como estudios puros, se pueden plantear en investigaciones descriptivas y correlacionales, son útiles en la solución de las problemáticas.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

En relación al diseño, se consideró el no experimental-transversal, porque no se manipuló las buenas prácticas en dispensación en la calidad de servicio, sino que solo se observó en su contexto natural y se estableció una fecha para recabar información. Según Hernández y Mendoza (2018) son investigaciones donde no se manipulan los fenómenos, solo se observan. Además, es transversal, ya que se aplican los instrumentos por única vez (Yildirim et al., 2017).

**Alcance de investigación:** Correlacional

Correspondió al correlacional, por cuanto, se determinó relación entre buenas prácticas de dispensación y calidad de servicio. Para Leavy (2017) busca establecer las relaciones entre saberes que se pueden medir estadísticamente. En sentido, se presenta por medio del siguiente diagrama:



Donde:

M = Muestra.

O<sub>1</sub> = Observación de buenas prácticas de dispensación de medicamentos.

r = Correlación.

O<sub>2</sub> = Observación de calidad de servicio.

### 3.2. Variables y operacionalización

#### **Variable 1:** Buenas prácticas de dispensación

**Definición conceptual:** Hace referencia a un conjunto de normativas que previamente se han establecido a fin de que se pueda brindar una adecuada utilización de medicinas, ya que realizar prácticas adecuadas durante la dispensación permite garantizar una entrega correcta a los usuarios, brindando una información clara tanto para la utilización y su conservación, brindar un envase correcto para mantener el medicamento en óptima calidad (MINSA, 2017).

**Definición operacional:** Se midió a través de aplicar de un cuestionario que posee 4 dimensiones distribuidas en 20 ítems, los cuales pueden responderse por medio de una escala de likert.

**Indicadores:** Presentación de la receta, datos de la receta; experiencia profesional, adecuada interpretación, experiencia profesional, medicamentos alternativos; condición física del producto, verificación, entrega de medicamentos, información, resolución de dudas y conocimiento.

**Escala de medición:** tiene cinco escalas de medición: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

#### **Variable 2:** Calidad de servicio

**Definición conceptual:** Hace referencia a la percepción que se construye en el pensamiento de cada persona que ha recibido un servicio, por tanto, es necesario para construir una adecuada percepción, basarse en las necesidades que tienen los individuos, ello va a permitir que se encuentren convencidos en volver adquirir o solicitar los servicios brindados (Soret y Obesso, 2020).

**Definición operacional:** Se midió a través de aplicar de un cuestionario que posee 5 dimensiones distribuidas en 20 ítems, los cuales pueden responderse por medio de una escala de likert.

**Indicadores:** Limpieza, pulcritud, mobiliario moderno y cómodo, documentación, disponibilidad, servicio ágil, interés, horario, disposición, concentración,

amabilidad y respecto, conocimiento, comprobante de pagos, flexibilidad, atentos, individualizada, sugerencias y calidad.

**Escala de medición:** tiene cinco escalas de medición: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

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

#### **3.3.1. Población**

Para Cabezas et al. (2018) se puede comprender de diferentes formas, la más importante lo explica como un grupo de elementos con similares características, este requisito es indispensable para formar una población.

La población estaba conformada por usuarios de 18 a 65 años entre mujeres y varones de la población de José Gálvez, Villa María del Triunfo, los cuales visitan el establecimiento farmacéutico. En ese sentido, se determinó una población diaria de 180 usuarios.

- **Criterios de inclusión:**

- Personas visitantes al establecimiento con prescripción médica.
- Sujetos entre los 18 y 65 años.
- Personas de ambos sexos.

- **Criterios de exclusión:**

- Menores de edad.
- Personas que compren perfumería.
- Personas que solo buscan información.
- Personas iletradas.

#### **3.3.2. Muestra**

Para Baena (2017) la muestra es una parte representativa de la población, se logra por medio de diversos procesos, como el muestreo probabilístico o no probabilístico. En ese sentido, se consideró a los usuarios que asisten al establecimiento, es decir, usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico



de José Gálvez, la muestra será probabilística, la selección de la muestra fue aleatoria ya que se empleó una fórmula para población finita.

Por consiguiente, se empleó la fórmula para poblaciones finitas. En ese contexto, la muestra quedo establecido por 123 usuarios.

### **3.3.3. Muestreo**

En relación al muestreo, fue el probabilístico aleatorio simple, porque se empleó la probabilidad estadística en la determinación de la muestra. Para Arias (2020) corresponde a estudios donde se utilizan programas y fórmulas en la obtención de la muestra.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Se refiere a usuarios del establecimiento farmacéutico.

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

### **Técnica**

La encuesta se consideró como técnica a fin de recolectar los datos. Para Sánchez et al. (2018) se refiere a los procesos utilizados con el objetivo de poder recolectar información. Por consiguiente, son procesos estructurados por reglas que logran permitir un mejor manejo de la información.

### **Instrumento**

Se consideró al cuestionario el instrumento utilizado. Según Ríos (2017) es una herramienta cuya estructura lo componen un grupo de ítems, estos pueden ser cerradas o abiertas, así como para estructurarlos es necesario que guarden relación con los indicadores.

El instrumento para medir las buenas prácticas de dispensación, fue de elaboración propia, se construyó en base al manual de buenas prácticas de dispensación, se establecieron 4 dimensiones y 20 ítems, evaluándose a través de una escala ordinal, el instrumento cuenta con validez y fiabilidad de 0,828.

El instrumento para medir la calidad de servicio, fue adaptado de la escala Service Performance (SERVPERF), cuenta con 5 dimensiones y 20 ítems, evaluándose a través de una escala ordinal, el instrumento cuenta con validez por intermedio de juicio de expertos y fiabilidad de 0,847.

## **Validez**

Se realizó por juicio de expertos. En ese contexto, ha permitido que se verifiquen cada ítem a través de criterios, como la claridad, pertinencia y consistencia, por tanto, se contó con profesionales con conocimiento teórico (Galicia et al., 2017).

## **Confiabilidad**

Sobre la confiabilidad, se realizó por medio del Alfa de Cronbach, esta prueba estadística señala la confiabilidad del instrumento. Conforme a Rodríguez y Reguant (2020) refieren que este coeficiente muestra la fiabilidad del instrumento, por lo tanto, se necesita que los ítems posean una escala. Por consiguiente, se permite expresar la consistencia del cuestionario.

### **3.5. Procedimientos**

- Se inició a través de presentar una solicitud del permiso correspondiente a la propietaria del establecimiento farmacéutico informando sobre el estudio que se realizara y el objetivo esperado durante la ejecución.
- Se realizó una coordinación del horario conveniente para ambas partes de preferencia entre las horas de menor afluencia de clientes de esa manera, también se estableció un tiempo prudente a fin de recabar información.
- Estando en el establecimiento se procedió con una breve explicación sobre el estudio a efectuar y se procedió entregando el consentimiento informado a fin de posteriormente realizar las encuestas. Donde se aplicaron dos cuestionarios, tanto para buenas prácticas en la dispensación de medicamentos y la calidad de servicio.
- Finalmente se pasó todos los datos al programa excel y luego al programa SPSS v26 y de ese modo se pudo ejecutar el análisis estadístico.

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

La estadística descriptiva se utilizó para seleccionar y poder organizar todos los datos que se obtuvieron, se construyeron las tablas y poder constituir niveles y porcentajes. Para Devore (2021) permite describir los datos a través de gráficos de barras, así como por intermedio de tablas de frecuencia o cruzadas, la descripción facilita presentar los resultados para realizar la interpretación.

La estadística inferencial se utilizó para establecer la distribución de datos a través de la prueba de normalidad y posteriormente se contrastó cada hipótesis por intermedio del coeficiente rho de Spearman. Para García et al. (2021) permite realizar el contraste de hipótesis a través de un análisis a la significancia, cuyos resultados permiten realizar las inferencias estadísticas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Respecto a la ética, se consideraron principios, tales como la beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia. Además, se tuvo en consideración el código de ética de la UCV reglamentado por la resolución N°0262-2020/UCV, en dicho documento se desarrollan diversos principios éticos que tienen como finalidad el fomento de la integridad (Universidad César Vallejo, 2020).

#### **Principio de beneficencia**

Se garantizó la integridad psicológica y física de cada participante, las cuales fueron participes en esta investigación. La investigación estuvo encaminada para un mejor estudio científico experimental y no experimental, también generó un beneficio para la comunidad en general y usuarios (López y Zuleta, 2020).

#### **Principio de no maleficencia**

Los datos que se obtuvieron, fueron en todo momento no divulgados y protegidos donde fueron de uso único para el estudio y no han sido empleados con otros fines, por tanto, se le expresó que su participación en el estudio no va implicar riesgo alguno o perjuicio a su salud emocional e integridad física (Zerón, 2019).

#### **Principio de autonomía**

Consistió en el respeto a la libre voluntad y determinación de los usuarios que acudieron al establecimiento farmacéutico donde eligieron si quieren participar en la investigación o rechazar inclusive si aceptaron participar pudieron haberse retirado en el momento que desearon (Hirsch, 2019).

#### **Principio de justicia**

Todos los que participaron en el estudio se les consideró de igual forma sin diferencia ni exclusión alguna, de este modo garantiremos el buen proceso del estudio (Carrillo, 2019).

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Resultados de los datos sociodemográficos*

		<b>f</b>	<b>hi</b>
Edades	Entre 18 a 25	44	35,8%
	Entre 26 a 35	26	21,1%
	Entre 36 a 45	32	26,0%
	Entre 46 a 55	15	12,2%
	Entre 56 a 65	6	4,9%
Sexo	Femenino	93	75,6%
	Masculino	30	24,4%
<b>Total</b>		<b>123</b>	<b>100%</b>

**Nota:** f= frecuencia, hi= porcentaje

En la tabla 1, se muestra los datos sociodemográficos, en la primera parte se presentan las edades de los usuarios evaluados en el establecimiento farmacéutico en un rango de 18 a 65 años, donde el 35,8% (44) correspondieron entre 18 a 25, mientras otro 26,0% (32) entre 36 a 45, el 21,1% (26) entre 26 a 35, otro 12,2% (15) entre 46 a 55 y solo el 4,9% (6) entre 56 a 65. También, se observa el sexo, donde el 75,6% (93) correspondieron al sexo femenino y solo el 24,4% (30) correspondió al sexo masculino.

**Tabla 2***Análisis de buenas prácticas de dispensación y calidad de servicio*

		<b>Calidad de servicio</b>					
		Bajo	Medio	Alto	Total		
Bpd	Inadecuada	Recuento	19	5	0	24	
		% del total	15,4%	4,1%	0,0%	19,5%	
	Regular	Recuento	3	47	1	51	
		% del total	2,4%	38,2%	0,8%	41,5%	
	Adecuada	Recuento	0	1	47	48	
		% del total	0,0%	0,8%	38,2%	39,0%	
			Recuento	22	53	48	123
	<b>Total</b>		<b>% del total</b>	<b>17,9%</b>	<b>43,1%</b>	<b>39,0%</b>	<b>100,0%</b>

*Nota: Bpd= buenas prácticas de dispensación*

La tabla 2, nos muestra sobre el análisis cruzado entre buenas prácticas de dispensación y calidad de servicio, el 15,4% (19) de usuarios que señalan un nivel inadecuada en buenas prácticas de dispensación también refieren que es baja la calidad de servicio, mientras el 38,2% (47) de usuarios que señalan un nivel regular en buenas prácticas de dispensación también refieren que es media la calidad de servicio y solo el 38,2% (47) de usuarios que señalan un nivel adecuada en buenas prácticas de dispensación también refieren que es alta la calidad de servicio.

**Tabla 3***Resultados para buenas prácticas de dispensación de medicamentos*

	<b>Niveles</b>	<b>fi</b>	<b>hi</b>
Válido	Inadecuada	24	19,5%
	Regular	51	41,5%
	Adecuada	48	39,0%
<b>Total</b>		<b>123</b>	<b>100,0%</b>

**Nota:** fi= frecuencia, hi= porcentaje

En la tabla 3, se muestran los resultados descriptivos de los usuarios que acuden al establecimiento farmacéutico en referencia a buenas prácticas de dispensación, el 41,5% (51) refieren un nivel regular, mientras el 39,0% (48) señalaron adecuada y solo 19,5% (24) inadecuada. En consecuencia, la mayor parte manifestó sobre buenas prácticas de dispensación, niveles tales como regular y adecuada.

**Tabla 4***Resultados para dimensiones de buenas prácticas de dispensación*

<b>Dimensiones</b>	<b>Inadecuada</b>		<b>Regular</b>		<b>Adecuada</b>		<b>Total</b>	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi
Recepción y validación	14	11,4%	60	48,8%	49	39,8%	123	100
Análisis e interpretación	7	5,7%	30	24,4%	86	69,9%	123	100
Preparación y selección	18	14,6%	55	44,7%	50	40,7%	123	100
Entrega de productos e información	12	9,8%	33	26,8%	78	63,4%	123	100

**Nota:** fi= frecuencia, hi= porcentaje

La tabla 4, nos muestran las respuestas de los usuarios sobre las dimensiones, para el caso de recepción y validación, el 48,8% (60) en regular, mientras el 39,8% (49) en adecuada y solo el 11,4% (14) en inadecuada. Además, sobre análisis e interpretación, el 69,9 (86) en adecuada, mientras el 24,4% (30) regular y solo el 5,7% (7) inadecuada. También, para preparación y selección de productos, el 44,7% (55) regular, mientras el 40,7% (50) adecuada y solo 14,6%

(18) inadecuada, sobre entrega de productos e información, un 63,4% (78) en adecuada, mientras el 26,8% (33) regular y solo el 9,8% (12) en inadecuada.

**Tabla 5**

*Resultados para la variable para calidad de servicio*

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	22	17,9%
	Medio	53	43,1%
	Alto	48	39,0%
	<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>100,0%</b>

**Nota:** f= frecuencia, %= porcentaje

La tabla 5, se muestran los resultados descriptivos de los evaluados que acuden al establecimiento farmacéutico sobre la calidad de servicio, el 43,1% (53) refieren un nivel medio, mientras el 39,0% (48) señalaron que es alto y solo el 17,9% (22) indicaron que es bajo. En consecuencia, la mayor parte de usuarios manifestaron que la calidad de servicio se encuentra en los niveles de medio y alto.

**Tabla 6**

*Resultados de la variable calidad de servicio por dimensiones*

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	fi	hi	fi	hi	fi	hi	fi	hi
Tangibilidad	4	3,3%	28	22,8%	91	74,0%	123	100
Fiabilidad	19	15,4%	42	34,1%	62	50,4%	123	100
Capacidad de respuesta	8	6,5%	17	13,8%	98	79,7%	123	100
Seguridad	15	12,2%	40	32,5%	68	55,3%	123	100
Empatía	13	10,6%	59	48,0%	51	41,5%	123	100

**Nota:** fi= frecuencia, hi= porcentaje

La tabla 6, nos muestran las respuestas de los usuarios sobre las dimensiones, para tangibilidad, el 74,0% (91) en alto y solo el 22,8% (28) en medio. Además, sobre fiabilidad, el 50,4 (62) en alto y solo el 34,1% (42) en medio. También, para capacidad de respuesta, el 79,7% (98) en alto y solo el 13,8% (17) en medio.

Respecto a seguridad, el 55,3% (68) en alto y solo el 32,5% (40) en medio. Sobre la empatía, el 48,0 (59) en medio y solo el 41,5% (51) en alto.

## Resultados inferenciales

### Regla de decisión

Sig. bilateral < a 0,05, acepta la Ha.

Sig. bilateral  $\geq$  a 0,05, acepta la Ho.

**Tabla 7**

### Prueba de Normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1. Buenas prácticas de dispensación	,126	123	,000	,929	123	,000
D1. Recepción y validación	,189	123	,000	,932	123	,000
D2. Análisis e interpretación	,171	123	,000	,926	123	,000
D3. Preparación y selección	,160	123	,000	,925	123	,000
D4. Entrega de productos e información	,175	123	,000	,918	123	,000
V2. Calidad de servicio	,107	123	,001	,942	123	,000
D1. Tangibilidad	,168	123	,000	,945	123	,000
D2. Fiabilidad	,139	123	,000	,942	123	,000
D3. Capacidad de respuesta	,191	123	,000	,906	123	,000
D4. Seguridad	,179	123	,000	,916	123	,000
D5. Empatía	,195	123	,000	,914	123	,000

**Nota:** gl= grados de libertad, sig=significación

En la tabla 7, se muestran los resultados de la prueba, donde los resultados del sig. son  $\leq$  a 005, lo cual comprueba que dichos resultados mantienen una distribución anormal, considerando una prueba no paramétrica, optando por la prueba Rho de Spearman.



### Contraste de hipótesis general

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023.

**Tabla 8**

*Correlación para la hipótesis general*

			Buenas prácticas de dispensación	Calidad de servicio
Rho	Buenas prácticas de dispensación	Correlación	1,000	,928**
		Sig.	.	,000
		N	123	123
Spearman		Correlación	,928**	1,000
	Calidad de servicio	Sig.	,000	.
		N	123	123

**Nota:** Datos tomados del software SPSS Statistics v.26.

La tabla 8, nos muestra un  $r=0.928$ , significa una correlación positiva muy fuerte entre buenas prácticas de dispensación y calidad de servicio. Además, se halló un  $p=0,000 < a 0.05$ , por ende, se aceptó la hipótesis alterna (H<sub>a</sub>). Por consiguiente, se infiere que cuando se mejoren las buenas prácticas de dispensación en el establecimiento farmacéutico, se podrá mejorar la calidad de servicio.

### Contraste de hipótesis específica 1

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la recepción y validación con la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023.

H<sub>a</sub>: Existe relación significativa entre la recepción y validación con la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023.

**Tabla 9***Correlación para la hipótesis específica 1*

			Recepción y validación	Calidad de servicio
Rho	Recepción y validación	Correlación	1,000	,894**
		Sig.	.	,000
		N	123	123
Spearman	Calidad de servicio	Correlación	,894**	1,000
		Sig.	,000	.
		N	123	123

**Nota:** Datos tomados del software SPSS Statistics v.26.

La tabla 9, nos muestra un  $r=0.894$ , significa una correlación positiva muy fuerte entre recepción y validación con calidad de servicio. Además, se halló un  $p=0,000 < a 0.05$ , por ende, se aceptó la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por consiguiente, se infiere que cuando se mejoren la recepción y validación en el establecimiento farmacéutico, se podrá mejorar la calidad de servicio.

### **Contraste de hipótesis específica 2**

$H_0$ : No Existe relación significativa entre el análisis e interpretación de la prescripción y la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023.

$H_a$ : Existe relación significativa entre el análisis e interpretación de la prescripción y la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023.

**Tabla 10***Correlación para la hipótesis específica 2*

			<b>Análisis e interpretación</b>	<b>Calidad de servicio</b>
		Correlación	1,000	,903**
	Análisis e interpretación	Sig.	.	,000
Rho		N	123	123
Spearman		Correlación	,903**	1,000
	Calidad de servicio	Sig.	,000	.
		N	123	123

**Nota:** Datos tomados del software SPSS Statistics v.26.

En la tabla 10, nos muestra un  $r=0.903$ , significa una correlación positiva muy fuerte entre análisis e interpretación de la prescripción con calidad de servicio. Además, se halló un  $p=0,000 < a 0.05$ , por ende, se aceptó la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por consiguiente, se infiere que cuando se mejoren en análisis e interpretación de la prescripción en el establecimiento farmacéutico, se podrá mejorar la calidad de servicio.

**Contraste de hipótesis específica 3**

$H_0$ : No existe relación significativa entre la preparación y selección de productos con la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023.

$H_a$ : Existe relación significativa entre la preparación y selección de productos con la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023.

**Tabla 11***Correlación para la hipótesis específica 3*

			<b>Preparación y selección</b>	<b>Calidad de servicio</b>
		Correlación	1,000	,909**
	Preparación y selección	Sig.	.	,000
Rho		N	123	123
Spearman		Correlación	,909**	1,000
	Calidad de servicio	Sig.	,000	.
		N	123	123

**Nota:** Datos tomados del software SPSS Statistics v.26.

La tabla 11, se muestra un  $r=0.909$ , significa una correlación muy fuerte entre preparación y selección de productos con calidad de servicio. Además, se halló un  $p=0,000 < a 0.05$ , por ende, se aceptó la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por consiguiente, se infiere que cuando se mejore la preparación y selección de productos en el establecimiento farmacéutico, se podrá mejorar la calidad de servicio.

**Contraste de hipótesis específica 4**

$H_0$ : No existe relación significativa entre la entrega de productos e información con la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023.

$H_a$ : Existe relación significativa entre la entrega de productos e información con la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023.

**Tabla 12***Correlación para la hipótesis específica 4*

			<b>Productos e información</b>	<b>Calidad de servicio</b>
		Correlación	1,000	,860**
	Productos e información	Sig.	.	,000
Rho		N	123	123
Spearman		Correlación	,860**	1,000
	Calidad de servicio	Sig.	,000	.
		N	123	123

**Nota:** Datos tomados del software SPSS Statistics v.26.

En la tabla 12, nos muestra un  $r=0.860$ , significa una correlación positiva muy fuerte entre entrega de productos e información con calidad de servicio. Además, se halló un  $p=0,000 < \alpha 0.05$ , por ende, se aceptó la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por consiguiente, se infiere que cuando se mejore la entrega de productos e información en el establecimiento farmacéutico, se podrá mejorar la calidad de servicio.

## V. DISCUSIÓN

Luego de presentar los datos descriptivos e inferenciales, corresponde contrastarlos con los estudios previos y teorías sobre buenas prácticas de dispensación de medicamentos y calidad de servicio. En ese sentido, primero se discutirán los resultados descriptivos, inferenciales y la argumentación teórica.

Según el objetivo general, 41,5% refiere un nivel regular en las buenas prácticas de dispensación, mientras que 39,0% señalaron que es adecuada y solo 19,5% indicaron que es inadecuada, estos hallazgos concuerdan con Silva (2022) realizó en el Callao un estudio cuyo objetivo fue relacionar buenas prácticas de prescripción y dispensación de medicamentos en la farmacia de un hospital. Los resultados para buenas prácticas de prescripción, el 42,3% refieren regular, mientras un 35,5% no cumple y solo el 22,2% si cumple. Además, para buenas prácticas sobre dispensación, el 89,0% refieren si cumple, otro 9,0% manifiestan regular y el 2,0% no cumple.

En relación al resultado de la calidad de servicio, se obtuvo el 43,1% refieren un nivel medio, mientras el 39,0% señalaron que es alto y solo el 17,9% indicaron que es bajo, estos hallazgos concuerdan con Alcedo (2021) realizó en Chimbote un estudio cuyo objetivo fue relacionar calidad de servicio durante la dispensación y fidelización del usuario en una farmacia. Los resultados para calidad de servicio durante la dispensación, el 55,0% refieren que es regular, mientras otro 28,0% manifiestan malo y el 17,0% señalan bueno.

Respecto al objetivo específico 1, se obtuvo 48,8% considerando regular la recepción y validación de la prescripción médica, mientras 39,8% manifestó que la recepción y validación es adecuada y 11,4% lo calificaron de inadecuada, estos hallazgos concuerdan con Silva (2022) realizó en el Callao un estudio cuyo objetivo fue relacionar buenas prácticas de prescripción y dispensación de medicamentos en la farmacia de un Hospital. Los resultados para la dimensión validación, el 76,0% si cumple, mientras el 20,0% regular y el 4,0% no cumple.

Sobre el objetivo específico 2, se obtuvo para análisis e interpretación de la prescripción, el 69,9% es adecuada, mientras el 24,4% señaló regular y solo el 5,7% manifestaron inadecuada. Estos hallazgos son semejantes a los reportado

por Vela (2022) realizó en Rioja un estudio cuyo objetivo fue relacionar dispensación de medicamentos y satisfacción de usuario de farmacia en un hospital. Para la dimensión análisis e interpretación, el 68,6% refieren muy bueno, mientras el 22,1% señalan bueno, otro 8,1% manifiestan regular y solo el 1,2% refieren malo.

Acerca del objetivo específico 3, se obtuvo para preparación y selección de productos, el 44,7% señalaron regular, mientras el 40,7% refirió adecuada y solo el 14,6% manifestó inadecuada. Los hallazgos concuerdan con Silva (2022) realizó en el Callao un estudio cuyo objetivo fue relacionar buenas prácticas de prescripción y dispensación de medicamentos en la farmacia de un hospital. Los resultados para la dimensión selección y entrega, el 88,0% señalaron si cumple, mientras el 10,0% refieren regular y solo el 2,0% señalan no cumplen.

Referente al objetivo específico 4, se obtuvo para la entrega de productos e información, un 63,4% en adecuada, mientras el 26,8% regular y solo el 9,8% en inadecuada. Estos hallazgos son semejantes a los reportado por Vela (2022) realizó en Rioja un estudio cuyo objetivo fue relacionar dispensación de medicamentos y satisfacción de usuario de farmacia en un hospital. Los resultados para entrega de productos e información, el 45,9% señalan muy bueno, mientras el 32,0% bueno, otro 12,2% regular, el 7,0% refieren malo y solo el 2,9% manifiesta muy malo. También, es similar a lo reportado por Silva (2022) quien halló para selección y entrega, el 88,0% señalaron si cumple, mientras el 10,0% refieren regular y solo el 2,0% señalan no cumplen.

En relación a la hipótesis, existe relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023. Se obtuvo un  $r=0.928$ , significa correlación positiva muy fuerte entre buenas prácticas de dispensación y calidad de servicio. Además, se halló un  $p=0,000 < a 0.05$ , por ende, se aceptó la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por consiguiente, cuando se mejoren las buenas prácticas se va mejorar la calidad de servicio en el establecimiento farmacéutico. Los hallazgos concuerdan con lo reportado por Alcedo (2021) quien determinó un  $r=0,826$  y un  $p=0,000$ , por ello, se logró aceptar la  $H_a$ . Por consiguiente, se concluyó relación positiva alta, confirmándose que

cuando se mejora la calidad de servicio durante la dispensación, se va mejorar la fidelidad de los usuarios.

Respecto a la hipótesis específica 1, planteada existe relación significativa entre recepción y validación con la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023, se obtuvo un  $r=0.894$ , significa correlación positiva muy fuerte entre recepción y validación con calidad de servicio. Además, se halló un  $p=0,000 < a 0.05$ , por ende, se aceptó la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por consiguiente, cuando se mejore la recepción y validación se va mejorar la calidad de servicio en el establecimiento farmacéutico. Los hallazgos concuerdan con Silva (2022) quien halló un  $r=0,666$  y un  $p=0,022$ , por ello, se pudo aceptar la  $H_a$ . En consecuencia, se concluyó relación positiva considerable, indica que cuando se mejore la recepción del medicamento, se va a mejorar la práctica de dispensación.

Sobre la hipótesis específica 2, existe relación significativa entre análisis e interpretación de la prescripción y la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023. Se obtuvo un  $r=0.903$ , significa correlación positiva muy fuerte entre análisis e interpretación de la prescripción con calidad de servicio. Además, se halló un  $p=0,000 < a 0.05$ , por ende, se aceptó la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por consiguiente, cuando se mejore el análisis e interpretación se va mejorar la calidad de servicio. Estos hallazgos son semejantes a los reportado por Vela (2022) quien logró un  $r=0,823$  y un  $p=0,000$ , permitiendo que se acepte la  $H_a$ . En ese contexto, se concluyó relación positiva muy alta, por lo cual, cuando se mejore la interpretación de medicamentos, se va mejorar la satisfacción.

A cerca de la hipótesis específica 3, existe relación significativa entre preparación y selección de productos con la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023. Se obtuvo un  $r=0.909$ , significa correlación muy fuerte entre preparación y selección de productos con calidad de servicio. Además, se halló un  $p=0,000 < a 0.05$ , por ende, se aceptó la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por consiguiente, cuando se mejore la preparación y selección de productos se va mejorar la calidad de servicio en el establecimiento farmacéutico. Estos resultados concuerdan con Ojeda (2022) quien consiguió un  $r=0,331$  y un  $p=0,010$ , por lo tanto, se pudo aceptar la  $H_a$ . En consecuencia, se concluyó relación positiva baja,



indica que cuando se mejore la selección de medicamentos, se podrá mejorar la dispensación y calidad del servicio.

Referente a la hipótesis específica 4, existe relación significativa entre entrega de productos e información con la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023. Se obtuvo un  $r=0.860$ , significa correlación positiva muy fuerte entre entrega de productos e información con calidad de servicio. Además, se halló un  $p=0,000 < a 0.05$ , por ende, se aceptó la hipótesis alterna ( $H_a$ ). Por consiguiente, cuando se mejore la entrega de productos e información se va mejorar la calidad de servicio en el establecimiento farmacéutico. Los hallazgos son similares a los que encontró Cabanillas (2020) quien encontró un  $r=0,797$  y un  $p=0,000$ , por ello, se pudo aceptar la  $H_a$ . Por consiguiente, se concluyó relación significativa entre entrega de medicamentos y satisfacción, por tanto, cuando se mejoren la entrega durante la dispensación, se va mejorar la satisfacción.

En relación a la argumentación teórica para el resultado del objetivo general, 41,5% refiere un nivel regular en las buenas prácticas de dispensación, mientras que 39,0% señalaron que es adecuada y solo 19,5% indicaron que es inadecuada. Las buenas prácticas de dispensación permiten asegurar un adecuado uso de los medicamentos, por ello, es necesario que los profesionales farmacéuticos puedan llevar a cabo una buena práctica durante la dispensación del medicamento. Asimismo, se tiene que considerar que, por intermedio de una correcta dispensación del medicamento, se puede mejorar la calidad de servicio de los usuarios que acuden al establecimiento farmacéutico.

Al respecto, el MINSA (2017) ya manifestaba que las buenas prácticas de dispensación, son un conjunto de normativas que se encuentran establecidas a fin de que se pueda asegurar un adecuado uso y que permita garantizar una entrega correcta a los usuarios, brindando una información clara para el uso y conservación, así como brindar un envase adecuado que permita mantener medicamentos en una óptima calidad. También, Soret y Obesso (2020) explicaban que la calidad de servicio, se puede construir en el pensamiento de cada usuario que recibe un servicio, es necesario conocer la necesidad y poder exceder sus expectativas, por tanto, si experimenta un adecuado servicio, estará plenamente convencido en volver a solicitar el servicio.

Sobre la argumentación teórica para el primer resultado específico, respecto al objetivo específico 1, el 48,8% consideró regular la recepción y validación de las recetas médicas, mientras 39,8% manifestó que la recepción y validación es adecuada y 11,4% lo calificaron de inadecuada durante el proceso de dispensación, una de las etapas principales corresponde a la recepción y validación de la prescripción, donde cada usuario entrega su receta para que el profesional farmacéutico pueda realizar la verificación de la receta, es decir, si esta presenta letra clara y legible a fin de que se pueda evitar algún error durante la dispensación. Al respecto, el MINSA (2017) ya manifestaba que la recepción y validación, se refiere a la etapa donde la prescripción se comprende como aquel resultado de un procedimiento, en la que el usuario entrega una receta, la cual luego de ser recibida por el químico farmacéutico, se verifica que la receta presente una letra legible y clara con la finalidad de evitar errores, por tanto, es necesario que la receta cuente con un contenido apropiado y ajustado a la normativa.

Respecto a la argumentación teórica para el segundo resultado específico, sobre el objetivo específico 2, se obtuvo para análisis e interpretación de la prescripción, el 69,9% es adecuada, mientras el 24,4% señaló regular y solo el 5,7% manifestaron inadecuada. Durante el proceso de dispensación, otra etapa principal corresponde al análisis e interpretación, donde el profesional farmacéutico realiza la interpretación de la receta, siendo necesario revisar las dosis señaladas a fin de que se pueda evitar una duplicidad terapéutica. Al respecto, Huamantumba (2021) ya manifestaba que, durante el análisis e interpretación, se analiza e interpretar la prescripción, posteriormente el profesional farmacéutico va interpretar en la receta las abreviaturas que utiliza el médico, donde se tiene que verificar que la dosis señalada es conveniente y evitar la duplicidad terapéutica.

A cerca de la argumentación teórica para el tercer resultado específico, se obtuvo para preparación y selección de productos, el 44,7% señalaron regular, mientras el 40,7% refirió adecuada y solo el 14,6% manifestó inadecuada. Durante el proceso de dispensación, otra etapa importante corresponde a la preparación y selección, donde el profesional farmacéutico identifica los

medicamentos de la estantería, realiza una cuidadosa lectura de cada etiqueta a fin de que pueda realizar la entrega del medicamento, por ello, es necesario que los empaques tengan una adecuada condición. Al respecto, Reyes (2022) ya manifestaba durante la preparación y selección, se refiere a la preparación de los medicamentos a fin de que se puedan entregar, para ello, es necesario que se puedan identificar los productos en la estantería, por tanto, es importante que se dé una lectura cuidadosa en las etiquetas. Además, antes de realizar la entrega del medicamento es importante que se pueda comprobar que tenga un aspecto idóneo, verificando que los empaques estén en óptimas condiciones.

Referente a la argumentación teórica para el cuarto resultado específico, se obtuvo para preparación y selección de productos, el 44,7% señalaron regular, mientras el 40,7% refirió adecuada y solo el 14,6% manifestó inadecuada. Durante el proceso de dispensación, otra etapa principal corresponde a la entrega de productos e información, donde el profesional farmacéutico va información sobre el uso y las reacciones adversas que pudiera surgir del consumo del medicamento, para ello, el farmacéutico busca que cada paciente pueda entender la explicación brindada. En ese sentido, de acuerdo a los datos descriptivos e inferenciales, si bien es cierto, menos de la mitad consideró niveles inadecuados o regulares, es necesario que se pueda mejorar la etapa de entrega de productos e información en el establecimiento farmacéutico.

Al respecto, Maidana et al. (2018) ya manifestaba que la entrega de productos e información, está orientado a la información y orientación sobre cómo se va a suministrar el medicamento con ayuda del farmacéutico, en cuanto a la dosis, uso, reacciones secundarias y condición sugerencias de almacenamiento del medicamento. También debe tratar que el paciente entienda todas las explicaciones brindadas y debe ser tolerante a las interrogantes del usuario, manteniendo la confidencialidad de acuerdo a su patología o necesidad. Asimismo, es necesario recalcar que los farmacéuticos tienen el deber de dispensar los medicamentos conforme a la normativa establecida.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** El 41,5% de los usuarios refieren un nivel regular en las buenas prácticas de dispensación, mientras existe relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la calidad de servicio en boticas. Se obtuvo un  $r=0.928$ , significa correlación positiva muy fuerte entre buenas prácticas de dispensación y calidad de servicio. Además, se halló un  $p=0,000$ , por tanto, se aceptó la Ha.

**Segunda:** Sobre la calidad de servicio, el 43,1% refieren un nivel medio, mientras el 39,0% señalaron que es alto y solo el 17,9% indicaron que es bajo. En consecuencia, la mayor parte de usuarios manifestaron que la calidad de servicio se encuentra en el nivel medio.

**Tercera:** El 48.8% de los usuarios consideraron que es regular la recepción y validación mientras que 74% tiene un nivel alto de tangibilidad; demostrando que existe una correlación positiva fuerte de  $r= 0.894$  además se halló un  $p=0,000 < a 0.05$ , donde se aceptó la Ha.

**Cuarta:** El 69,9 % de los usuarios consideraron adecuada sobre análisis e interpretación de la prescripción, mientras que la fiabilidad, el 50,4 % en nivel alto; muestra un  $r=0.903$ , significa una correlación positiva muy fuerte. Además, se halló un  $p=0,000$ , por tanto, se aceptó la Ha.

**Quinta:** El 44,7% de los usuarios consideraron regular sobre la preparación y selección de productos, mientras que 79,7% tiene un nivel alto de capacidad de respuesta; muestra un  $r=0.909$ , significa una correlación muy fuerte entre preparación y selección de productos con calidad de servicio. Además, se halló un  $p=0,000$ , por tanto, se aceptó la Ha.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda al profesional químico farmacéutico llevar acabo capacitaciones mensuales y realizar evaluaciones a todo el personal que labora en el establecimiento farmacéutico con la finalidad de mejorar los conocimientos que han obtenido, lo cual va permitir que se encuentren aptos para que puedan desempeñar adecuadamente y mejorar las buenas prácticas de dispensación de manera adecuada.

**Segunda:** Se recomienda al gerente del establecimiento farmacéutico a que se puedan realizar evaluaciones a todo el personal a fin de tener al personal adecuado, quienes posean una facilidad de palabra, mejoren la empatía con los usuarios y se encuentren dispuesta absolver las interrogantes, esto va permitir que se mejore la percepción sobre calidad de servicio en los usuarios.

**Tercera:** Se sugiere al profesional químico farmacéutico, realizar capacitaciones de manera constantes a fin de poder fortalecer los conocimientos del personal que labora en el establecimiento farmacéutico y puedan mejorar sobre todo en cuanto a la recepción y validación de la prescripción médica y mejorar la calidad de servicio de los usuarios que asisten al establecimiento farmacéutico.

**Cuarta:** Contar con un adecuado clima laboral entre colaboradores, ya que, al sentirse bien, estos podrán desarrollar mejor cada una de sus funciones, mejorando así la calidad de servicio. También, es necesario que se pueda cumplir con las buenas prácticas durante la dispensación de la medicación a fin de que los usuarios puedan sentirse satisfechos.

**Quinta:** Se sugiere implementar mayores sesiones para fortalecer las capacidades profesionales en relación a las buenas prácticas, considerando realizar un seguimiento a cada colaborador que permita contar con una visión amplia sobre las competencias profesionales, es decir, sus conocimientos tanto teóricos como prácticos.

## REFERENCIAS

- Ahmad, M., Bashurul, S., Owais, S. & Ahmad, S. (2023). Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis. *LBS Journal of Management & Research*. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/LBSJMR-06-2022-0025/full/html>
- Alqahtani, S. (2021). Community Pharmacists' Opinions towards Poor Prescription Writing in Jazan, Saudi Arabia. *Healthcare*, 9(8),1077. <https://doi.org/10.3390/healthcare9081077>
- Alcedo, B. (2021). *Calidad de servicio en dispensación de medicamentos y fidelización de la farmacia Ebbonyfarma en los usuarios de Chimbote, 2021*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72202>
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL.
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la Investigación*. Grupo Patria.
- Barahona, M. (2017). *Diagnóstico de las etapas del proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo (consulta externa) de la farmacia hospitalaria de la clínica metropolitana*. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26493>
- Bhattacharya, P., Mukhopadhyay, A., Saha, J., Samanta, B., Mondal, M., Bhattacharya, S. & Paul, S. (2023). Perception-satisfaction based quality assessment of tourism and hospitality services in the Himalayan region: An application of AHP-SERVQUAL approach on Sandakphu Trail, West Bengal, India. *International Journal of Geoheritage and Parks*, 11(2). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S257744412300031X>
- Cabanillas, J. (2020). *Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente en un establecimiento*

farmacéutico del Distrito de Cajabamba.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45806>

- Cabezas, E., Andrade, D. y Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Sangolquí: Comisión Editorial de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Obtenido de 138(88).  
<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Carrillo, R. (2019). La delgada línea entre la ética, la justicia y la conducta moral del ser humano: una vista general de nuestra situación actual.  
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3325732>
- Carter, S., Ng, R., Den, S. & Schneider, C. (2021). Low perceived service quality in community pharmacy is associated with poor medication adherence. *Patient Education and Counseling*, 104(2).  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0738399120303827>
- Catur, A., Rachmawaty, R., Ilkafah, I. & Erfina, E. (2021). Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital. *Enfermería Clínica*, 31(5). <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.09.006>
- Defensoría del Pueblo. (2022). *Defensoría del Pueblo: urge priorizar la reforma del sector salud*. <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-urge-priorizar-la-reforma-del-sector-salud/>
- Devore, J. L. (2021). *Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias*. México DF: Cengage Learning.
- Galicia, L., Balderrama, J. y Edel, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Revista Apertura*, 9(2). Obtenido de <https://www.scielo.org.mx/pdf/apertura/v9n2/2007-1094-apertura-9-02-00042.pdf>
- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare*, 27(4). Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-)

[33052019000400668#:~:text=Espec%C3%ADficamente%2C%20Parasuraman%2C%20Zeithaml%20y%20Berry,de%20servicios%20deben%20ofrecer\)%20y](https://doi.org/10.33052019000400668#:~:text=Espec%C3%ADficamente%2C%20Parasuraman%2C%20Zeithaml%20y%20Berry,de%20servicios%20deben%20ofrecer)%20y)

- García, L. S., Olivos, F. G., Gálvez, N., Villanueva, J. A. y Marín del Águila, W. T. (2021). *Estadística aplicada a la investigación científica*. Lima: Papyrus Ediciones E.I.R.L.
- Goto, K., Sato, T., Shikamura, Y., Nomura, K., Negishi, K. & Hanawa, T. (2020). Examining the association between the “My Pharmacist” model and the service quality of community pharmacies. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 16(7).  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1551741119300221>
- Grew, B., Schneider, C., Mirzael, A. & Carter, S. (2019). Validation of a questionnaire for consumers' perception of service quality in community pharmacy. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 15(6).  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1551741118303966>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hirsch, A. (2019). Valores de la ética de la investigación en opinión de académicos de Posgrado de la Universidad Nacional Autónoma de México. *Revista de Educación Superior*, 48(192).  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7703542>
- Huamantumba, P. (2021). Validación de recetas médicas y satisfacción del personal de farmacia en Boticas La Inmaculada, Tarapoto - 2021 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio UCV.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67035>
- Jiménez, L. (2018). La política nacional de medicamentos en el contexto de América Latina. *Revista Cubana de Salud Pública*.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662018000200398](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000200398)



- Kester, A., Tri, Y., Coleen, F., Ramos, R., Mark, K., Villas, J., Nadlifatin, R., Nayat, M. & Diaz, J. (2023). Determining tricycle service quality and satisfaction in the Philippine urban areas: A SERVQUAL approach. *Cities*, 137. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0264275123001518>
- Leavy, P. (2017). *Research Design: Quantitative, Qualitative, Mixed Methods, Arts-Based, and Community-Based*. The Guilford Press.
- López, L. y Zuleta, G. (2020). El principio de beneficencia como articular entre la teología moral, la bioética y las prácticas biomédicas. *Scielo*, 174(62). <http://www.scielo.org.co/pdf/frcn/v62n174/0120-1468-frcn-62-174-7.pdf>
- Malathi, A. & Mohamed, K. (2022). Validating the relationship between service quality, patient sensitivity and experience towards medical applications using SERVQUAL. *International Journal of Medical Informatics*, 168. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1386505622001976>
- Maharaj, S., Brahim, A., Brown, H., Budraj, D., Caesar, V., Calder, A., Carr, D., Castillo, D., Cedeno, K. & Janodia, M.D. (2020). Identifying dispensing errors in pharmacies in a medical science school in Trinidad and Tobago. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 13(67),1–8. <https://doi.org/10.1186/s40545-020-00263-x>
- Maidana, G., Lugo, G., Samaniego, L., Lial, N., Acosta, P. y Vera, Z. (2018). Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos. *Pharmaceutical Care España*, 20(3), 183-200. <https://www.pharmcareesp.com/index.php/PharmaCARE/article/view/442/353>
- Ministerio de Salud. (2017). *Manual de buenas prácticas de dispensación*. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/280843-manual-de-buenas-practicas-de-dispensacion>
- Myresten, E. & Setterhall, M. (2015). *Theory of Reasoned Action & the role of external factors in organic food purchase*. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:824923/FULLTEXT01.pdf>

- Nahas, A., Bakr, M. & Shrief, N. (2018). Relationship between the Quality of Administrative System and Health Care Provided to the Patients among Hospital Managers. *Menoufia Nursign Journal*, 3(2). doi:10.21608/menj.2018.121021
- Naser, A. & Abu, B. (2022). Satisfaction with community pharmacies services in Jordan: A cross-sectional study. *Saudi Pharmaceutical Journal*, 30(11). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1319016422002298>
- Ojeda, A. (2022). *Las prescripciones médicas y la dispensación de medicamentos en el área de farmacia de un hospital público de Sullana 2022*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96550>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Organización Panamericana de la Salud. (2021). *Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud*. [paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud](http://paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud)
- Pupuche, M. (2020). Calidad de atención según el modelo Servperf en pacientes del centro especializado en formación odontológica, Chiclayo, 2020 [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo] Repositorio USAT. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4435>
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Reyes, C. (2022). Construcción y validación de una cédula de verificación para la expedición adecuada de una receta médica. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Querétaro] Repositorio institucional <http://ring.uaq.mx/handle/123456789/3508>
- Rodríguez, J. & Reguant, M. (2020). Calcular la fiabilitat d'un qüestionari o escala mitjançant l'SPSS: el coeficient alfa de Cronbach. *Revista REIRE*, 13(2). <https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>

- Rodríguez, O., García, A., Carbonell, L. y León, P. (2017). La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 23(4). [http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v33n4/a07\\_271.pdf](http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v33n4/a07_271.pdf)
- Saha, S. & Hossain, M. (2017). Evaluation of medicines dispensing pattern of private pharmacies in Rajshahi, Bangladesh. *BMC Health Services Research*, 17(1).
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Silva, C. (2022). *Evaluación de las buenas prácticas de prescripción y su relación con la dispensación de medicamentos en la farmacia de emergencia de un Hospital en el Callao, 2022*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/97748>
- Soret, I. y Obesso, M. (2020). *Gestión de la calidad*. ESIC.
- Universidad César Vallejo. (2020). *Resolución de consejo universitario N°0262-2020/UCV*. <https://www.ucv.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- Urgell, W., Gogeoascoechea, M., Nachón, M., Pavón, p., Montes, E. & Blázquez, M. (2023). Quality of healthcare in oncological patients from health personnel's perspective. *Journal of Healthcare Quality Research*, 38(3). <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S260364792200077X>
- Vela, J. (2022). *Dispensación de medicamentos y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia de un Hospital de Rioja, 2022*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98119>
- Victor, A., Soares, L., Macri, M. & Dantas, Y. (2019). Application of Servqual for evaluation of quality of care in a Pharmacy situated in the city of Pau dos Ferros-RN. *Redalyc*. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=560662197010>

- Yildirim, Y., Demir, S., Bilgin, Y., Sahin, K., De Souza, M., Togia, A. & Malliari, A. (2017). *Qualitative versus Quantitative Research*. SPI Global.
- Zawahir, S., Lekamwasam, S. & Aslani, P. (2019). Antibiotic dispensing practice in community pharmacies: A simulated client study. *Research in Social and Administrative Pharmacy*. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2018.07.019>
- Zerón, A. (2019). Beneficencia y no maleficencia. *Medigraphic*. <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2019/od196a.pdf>
- Zulkarnain, A., Kristina, S. & Saraswati, M. (2018). Perceived Service Quality and Patient Satisfaction at Pharmacy Department in Yogyakarta, Indonesia. *Value in Health*, 21(2). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1098301518330298>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Buenas prácticas de dispensación	Se refieren a un conjunto de normas definidas por el MINSA, la cuales permiten garantizar el uso adecuado de los medicamentos, es decir, consiste en asegurar que los pacientes reciban sus medicamentos recetados, en la dosis y cantidades prescritas, con información clara sobre su uso y almacenamiento, así como los envases deben mantener la calidad óptima del medicamento MINSA (2019).	La variable buenas prácticas de dispensación se medirá a través de 4 dimensiones empleando un cuestionario que cuenta con 20 ítems y una escala ordinal de tipo likert.	Recepción y validación de la prescripción  Análisis e interpretación de la prescripción  Preparación y selección de productos  Entrega de productos e información	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de la receta.</li> <li>• Datos de la receta.</li> <li>• Adecuada interpretación.</li> <li>• Experiencia profesional.</li> <li>• Medicamentos alternativos.</li> <li>• Condiciones físicas del producto.</li> <li>• Verificación.</li> <li>• Entrega de medicamentos.</li> <li>• Información.</li> <li>• Resolución de dudas.</li> <li>• Conocimiento.</li> </ul>	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Calidad de servicio	Se puede construir en el pensamiento de cada usuario que recibe un servicio, para lo cual es necesario basarse en la necesidad que tienen los usuarios y poder exceder sus expectativas, por tanto, un usuario que experimente una adecuada calidad de servicio, estará plenamente convencido en volver a solicitar la atención que brinda el establecimiento, así como podrá recomendar los servicios que brindan (Izquierdo y Anastasio, 2021).	La variable calidad de servicio se medirá a través de la escala service performance (SERVPERF) adaptado, cuenta con 5 dimensiones y 20 ítems distribuidos en una escala ordinal de tipo likert.	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza.</li> <li>• Pulcritud.</li> <li>• Mobiliario moderno y cómodo.</li> <li>• Documentación</li> </ul>	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad.</li> <li>• Servicio ágil.</li> <li>• Interés</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario.</li> <li>• Disposición.</li> <li>• Concentración.</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad y respeto.</li> <li>• Conocimiento.</li> <li>• Comprobante de pago.</li> <li>• Flexibilidad.</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atentos</li> <li>• Individualizada</li> <li>• Sugerencias.</li> <li>• Calidad.</li> </ul>	

## **Anexo 2:** Instrumento de recolección de datos.

### **Cuestionario “Buenas prácticas de dispensación”**

#### **Presentación:**

Estimado docente:

El cuestionario mide las buenas prácticas de dispensación en el establecimiento farmacéutico de José Gálvez del distrito de Villa María del Triunfo, Lima, durante el periodo junio 2023. Le invito por favor, responder con sinceridad. La información es confidencial y anónima.

#### **Instrucciones:**

Lea las preguntas y responda considerando su experiencia respecto a las buenas prácticas de dispensación que se brinda en el establecimiento farmacéutico donde se utilizara la siguiente escala: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

#### **I. DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS:**

Marque con (X) lo que corresponda:

**a. Edad:**

18 a 25 ( )

26 a 35 ( )

36 a 45 ( )

46 a 55 ( )

56 a 65 ( )

**b. Sexo:**

Masculino ( )

Femenino ( )



## II. INFORMACIÓN ESPECÍFICA

N°	Dimensiones / Ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>D1: Recepción y validación</b>						
1	Cuando inicia la dispensación del medicamento el farmacéutico le solicita su receta médica.					
2	La recepción de la receta fue con trato amable.					
3	El profesional farmacéutico entendió con facilidad su receta médica.					
4	El químico farmacéutico resolvió tus dudas respecto a la receta atendida.					
5	El profesional farmacéutico valida la receta médica en un tiempo prudente.					
<b>D2: Análisis e interpretación de la prescripción</b>						
6	La interpretación de la receta fue rápida.					
7	El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos.					
8	La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos fue entendible.					
9	El profesional farmacéutico interpreta adecuadamente las abreviaturas realizadas por el médico prescriptor.					
10	El profesional farmacéutico le ha ofrecido medicamentos alternativos.					
<b>D3: Preparación y selección de productos</b>						
11	El profesional farmacéutico fue cuidadoso al momento de seleccionar sus productos.					
12	Las condiciones de los medicamentos que compró son buenas.					
13	El profesional farmacéutico le muestra la fecha de vencimiento del producto.					
14	El tiempo que se tomaron para verificar los productos considera usted que fue el necesario					
15	El profesional farmacéutico le enseña la concentración del medicamento					
<b>D4: Entrega de productos e información</b>						
16	El profesional farmacéutico verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta al momento de la entrega.					
17	El farmacéutico le indica cómo debe ser la conservación de sus medicamentos.					
18	El profesional farmacéutico resolvió sus dudas en cuanto al uso de sus medicamentos.					
19	Le brindaron información entendible de los medicamentos entregados.					
20	El profesional farmacéutico le explico sobre las reacciones adversas.					

## Cuestionario “Calidad de servicio”

### Presentación:

El cuestionario mide la calidad de servicio en el establecimiento farmacéutico de José Gálvez del distrito de Villa María del Triunfo, Lima, durante el periodo junio 2023. Le invito por favor, responder con sinceridad. La información es confidencial y anónima.

### Instrucciones:

Observe la calidad de servicio que se brinda en el establecimiento farmacéutico donde se utilizara la siguiente escala: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) siempre (5).

N°	Dimensiones / Ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
<b>D1: Tangibilidad</b>						
1	El establecimiento farmacéutico se mantiene limpio.					
2	La presencia de los empleados es pulcra.					
3	El mobiliario del establecimiento farmacéutico se encuentra en condiciones adecuadas.					
4	Los medicamentos se entregan correctamente según se indica en la receta.					
<b>D2: Fiabilidad</b>						
5	Los medicamentos normados y por recetas, están siempre disponibles.					
6	El servicio se realiza de forma ágil y en un tiempo razonable.					
7	El farmacéutico explica posibles reacciones en medicamentos que se consumen por primera vez.					
8	Si hay errores en la receta, el farmacéutico orienta al cliente para su rectificación.					
<b>D3: Capacidad de respuesta</b>						
9	Se cumple el horario de atención en el establecimiento farmacéutico.					
10	Disposición del farmacéutico para localizar en otras farmacias el medicamento, en caso de que esté en falta.					
11	El farmacéutico responde y atiende las preguntas de sus clientes, aunque este ocupado.					
12	El farmacéutico presta atención a la hora de dispensar los medicamentos.					
<b>D4: Seguridad</b>						
13	El farmacéutico atiende con amabilidad y respeto a los clientes.					
14	El farmacéutico responde con suficientes conocimientos las preguntas de los clientes.					
15	El comprobante de pago se elabora correctamente y sin errores en la cantidad a cobrar.					
16	El establecimiento farmacéutico tiene un horario favorable para todas las personas.					
<b>D4: Empatía</b>						
17	El personal del establecimiento farmacéutico se preocupa por la salud de sus clientes.					
18	El farmacéutico le presta el servicio al cliente de forma individual.					
19	El farmacéutico sugiere la compra de otros medicamentos que no requiere receta.					
20	Valoración general de la calidad del servicio que brinda el establecimiento farmacéutico.					

## Anexo 3: Consentimiento informado

### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: "Buenas Prácticas de dispensación de medicamentos y la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023."

Investigador (a) (es): Monica Ana Rodríguez Rodríguez.

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Buenas Prácticas de dispensación de medicamentos y la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023.", cuyo objetivo es: Establecer qué nivel de relación existe entre las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de Posgrado de la carrera profesional Ciencias de la Salud, Maestría en gestión de los servicios de Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Ate Vitarte, aprobado por la autoridad y con el permiso de la institución:

Botica Maricruzfarma.

Describir el impacto del problema de la investigación.

La investigación podrá ayudar a detectar debilidades de las buenas prácticas de dispensación a través de la evaluación de la calidad de servicio de los usuarios, ayudando con ello conocer información valiosa donde permita poder mejorar las buenas practicas de dispensación y calidad servicio que se brinda a los usuarios de la botica.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la calidad de servicio en boticas de Lima, 2023"
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 5 minutos y se realizará en el ambiente de la Botica Maricruzfarma. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán usando un código o número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.



**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) Monica Ana Rodríguez Rodríguez email: mrodriguezro11@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor (Apellidos y Nombres) Dra. Maribel Rangel Magallanes email: mrangeir@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Maricruz Flores Gamarra - Propietaria del establecimiento farmaceutico

Fecha y hora: .....09 de junio del 2023.

**BOTICA MARICRUZ FARMA****MARICRUZ FLORES GAMARRA**  
DNI N° 47253595  
PROPIETARIA  
Maricruz Flores Gamarra  
DNI: 47253595

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

## Anexo 4: Validez y confiabilidad de los instrumentos.



### Evaluación por juicio de expertos

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

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Nesquen José Tasayco Yataco
Grado profesional:	Maestría ( )                      Doctor (X )
Área de formación académica:	Clínica ( )    Social ( )    Educativa ( X )    Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Docencia universitaria
Institución donde labora:	Universidad Norbert Wiener
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 evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Cuestionario)

Nombre de la Prueba:	Buenas prácticas de dispensación de medicamentos
Autora:	Monica Ana Rodríguez Rodríguez
Procedencia:	Lima – Perú
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimiento farmacéutico - Botica.
Significación:	El objetivo del instrumento es medir las buenas prácticas de dispensación de medicamentos de la botica, el instrumento está conformado por 20 ítems, tiene una escala de Likert conformada por: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
Buenas prácticas de dispensación de medicamentos	Recepción y validación de la prescripción	La recepción y validación de la prescripción, el médico debe entregar una receta donde la letra sea legible (Ministerio de Salud, 2017).
	Análisis e interpretación de la prescripción	Corresponde a que el profesional Químico Farmacéutico va interpretar en la receta las abreviaturas utilizadas por el médico (Ministerio de Salud, 2017).
	Preparación y selección de los productos.	Se refiere la preparación de los medicamentos es uno de los aspectos más importantes del proceso de dispensación y comienza una vez que se entiende la prescripción (Ministerio de Salud, 2017).
	Entrega de productos e información	Consiste en la entrega de los productos e información, en donde el profesional farmacéutico es el único encargado de brindar información y/o orientación sobre cómo se va a efectuar la administración de los medicamentos. (Ministerio de Salud, 2017).

## 5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la "Buenas prácticas de dispensación de medicamentos", elaborado por Monica Ana Rodríguez Rodríguez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

**Dimensiones del instrumento: Buenas prácticas de dispensación de medicamentos**

- Primera dimensión: Recepción y validación de la prescripción
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la recepción y validación de la prescripción del establecimiento farmacéutico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Presentación de la receta	Cuando inicia la dispensación del medicamento el farmacéutico le solicita su receta médica.				X				X				X	
	La recepción de la receta fue con trato amable.				X				X				X	
Datos de la receta	El profesional farmacéutico entendió con facilidad su receta médica.				X				X				X	
	El Químico farmacéutico resolvió tus dudas respecto a la receta atendida.				X				X				X	
	El profesional farmacéutico valida la receta médica en un tiempo prudente.				X				X				X	

- Segunda dimensión: Análisis e interpretación de la prescripción
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la análisis e interpretación de la prescripción del establecimiento farmacéutico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Adecuada interpretación	La interpretación de la receta fue rápida.				X				X				X	
	El profesional farmacéutico interpreta adecuadamente las abreviaturas realizadas por el medico prescriptor.				X				X				X	
Experiencia	El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos.				X				X				X	



profesional																	
Medicamentos alternativos	La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos fue entendible.			X					X							X	
	El profesional farmacéutico le ha ofrecido medicamentos alternativos.			X					X							X	

- Tercera dimensión: Preparación y selección de los productos
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la preparación y selección de los productos del establecimiento farmacéutico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Condiciones físicas del producto	El profesional farmacéutico fue cuidadoso al momento de seleccionar sus productos.				X					X				X	
	Las condiciones de los medicamentos que compró son buenas.				X					X				X	
	El profesional farmacéutico le muestra la fecha de vencimiento del producto.				X					X				X	
	El profesional farmacéutico le enseña la concentración del medicamento				X					X				X	
Verificación	El tiempo que se tomaron para verificar los productos considera usted que fue el necesario				X					X				X	

- Cuarta dimensión: Entrega de productos e información
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la entrega de productos e información del establecimiento farmacéutico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Entrega de medicamentos	El profesional farmacéutico verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta al momento de la entrega.				X				X				X	
Información	El farmacéutico le indica cómo debe ser la conservación de sus medicamentos.				X				X				X	
Resolución de dudas	El profesional farmacéutico resolvió sus dudas en cuanto al uso de sus medicamentos.				X				X				X	
Conocimiento	Le brindaron información entendible de los medicamentos entregados.				X				X				X	
	El profesional farmacéutico le explico sobre las reacciones adversas.				X				X				X	




---

 Firma del evaluador

DNI 21873096

Dr. D.F. Nesqueñ José Tasayco Yafuco

Lima, 15 de mayo del 2023

### Evaluación por juicio de expertos

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

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Alejandro Nuñez Galindo
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (X)    Social ( )    Educativa ( )    Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Laboratorio clínico, Control de calidad de medicamentos,
<b>Institución donde labora:</b>	Instituto Nacional de Salud
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 2. Propósito de evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Cuestionario)



<b>Nombre de la Prueba:</b>	Buenas prácticas de dispensación de medicamentos
<b>Autora:</b>	Monica Ana Rodríguez Rodríguez
<b>Procedencia:</b>	Lima – Perú
<b>Administración:</b>	Individual y colectiva
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Establecimiento farmacéutico - Botica.
<b>Significación:</b>	El objetivo del instrumento es medir las buenas prácticas de dispensación de medicamentos de la botica, el instrumento está conformado por 20 ítems, tiene una escala de Likert conformada por: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)



#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
Buenas prácticas de dispensación de medicamentos	Recepción y validación de la prescripción	La recepción y validación de la prescripción, el médico debe entregar una receta donde la letra sea legible (Ministerio de Salud, 2017).
	Análisis e interpretación de la prescripción	Corresponde a que el profesional Químico Farmacéutico va interpretar en la receta las abreviaturas utilizadas por el médico (Ministerio de Salud, 2017).
	Preparación y selección de los productos.	Se refiere la preparación de los medicamentos es uno de los aspectos más importantes del proceso de dispensación y comienza una vez que se entiende la prescripción (Ministerio de Salud, 2017).
	Entrega de productos e información	Consiste en la entrega de los productos e información, en donde el profesional farmacéutico es el único encargado de brindar información y/o orientación sobre cómo se va a efectuar la administración de los medicamentos. (Ministerio de Salud, 2017).

## 5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la "Buenas prácticas de dispensación de medicamentos", elaborado por Monica Ana Rodríguez Rodríguez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

**Dimensiones del instrumento: Buenas prácticas de dispensación de medicamentos**

- Primera dimensión: Recepción y validación de la prescripción
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la recepción y validación de la prescripción del establecimiento farmacéutico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Presentación de la receta	Cuando inicia la dispensación del medicamento el farmacéutico le solicita su receta médica.				X				X				X	
	La recepción de la receta fue con trato amable.				X				X				X	
Datos de la receta	El profesional farmacéutico entendió con facilidad su receta médica.				X				X				X	
	El Químico farmacéutico resolvió tus dudas respecto a la receta atendida.				X				X				X	
	El profesional farmacéutico valida la receta médica en un tiempo prudente.				X				X				X	

- Segunda dimensión: Análisis e interpretación de la prescripción
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la análisis e interpretación de la prescripción del establecimiento farmacéutico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Adecuada interpretación	La interpretación de la receta fue rápida.				X				X				X	
	El profesional farmacéutico interpreta adecuadamente las abreviaturas realizadas por el medico prescriptor.				X				X				X	
Experiencia	El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos.				X				X				X	

profesional																			
Medicamentos alternativos	La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos fue entendible.			X				X										X	
	El profesional farmacéutico le ha ofrecido medicamentos alternativos.			X				X										X	

- Tercera dimensión: Preparación y selección de los productos
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la preparación y selección de los productos del establecimiento farmacéutico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Condiciones físicas del producto	El profesional farmacéutico fue cuidadoso al momento de seleccionar sus productos.				X				X				X	
	Las condiciones de los medicamentos que compró son buenas.				X				X				X	
	El profesional farmacéutico le muestra la fecha de vencimiento del producto.				X				X				X	
	El profesional farmacéutico le enseña la concentración del medicamento				X				X				X	
Verificación	El tiempo que se tomaron para verificar los productos considera usted que fue el necesario				X				X				X	

- Cuarta dimensión: Entrega de productos e información
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la entrega de productos e información del establecimiento farmacéutico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Entrega de medicamentos	El profesional farmacéutico verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta al momento de la entrega.				X				X				X	
Información	El farmacéutico le indica cómo debe ser la conservación de sus medicamentos.				X				X				X	
Resolución de dudas	El profesional farmacéutico resolvió sus dudas en cuanto al uso de sus medicamentos.				X				X				X	
Conocimiento	Le brindaron información entendible de los medicamentos entregados.				X				X				X	
	El profesional farmacéutico le explicó sobre las reacciones adversas.				X				X				X	



**DR. ALEJANDRO WÚÑEZ GALINDO**  
 QUÍMICO FARMACÉUTICO  
 CQFP 23079

---

Firma del evaluador  
 DNI 09724729

Lima, 15 de mayo del 2023



### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de Servicio". 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 que hacer farmacéutico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Víctor Eduardo Bendezú Hernández
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor (X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (X)    Social ( )    Educativa ( )    Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia Universitaria - Posgrado
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Privada de Tacna
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )                      Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 2. Propósito de evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Cuestionario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Calidad de Servicio
<b>Autora:</b>	Monica Ana Rodríguez Rodríguez
<b>Procedencia:</b>	Lima - Perú
<b>Administración:</b>	Individual y colectiva
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Establecimiento farmacéutico - Botica.
<b>Significación:</b>	El objetivo del instrumento es medir la calidad de servicio de la botica, el instrumento está conformado por 20 ítems, tiene una escala de Likert conformada por: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de servicio	Tangibilidad	Hace referencia al estado en la que se encuentra el aspecto material de las instalaciones, equipo y herramientas que permiten una comunicación apropiada, por ello, una organización buscará contar con los mejores equipos, así como siempre tendrá en consideración que los trabajadores deben mostrarse pulcros y las herramientas que utilizan durante la prestación de servicios se verán visualmente llamativas (Soret y Obesso, 2020).
	Fiabilidad	Corresponde a las habilidades que posee el personal, su compromiso e interés, por tanto, una institución tiene que cumplir con todos los servicios que ofrecen, cumplir cada compromiso en el plazo que se establece, así se tiene que demostrar un mayor interés para poder resolver las quejas de los usuarios y buscare que estén libres de error (Soret y Obesso, 2020).
	Capacidad de respuesta	Consiste en la importancia en la que los trabajadores deben estar predispuesto en poder ayudar a todos los usuarios sin distinciones, por ello, es necesario que los profesionales informen oportunamente sobre los servicios que están brindando, procurar un servicio rápido en la solución de quejas. Además, es necesario que los profesionales no se muestren ocupados para ofrecer una respuesta adecuada y oportuna en relación a la necesidad que pueda tener el usuario (Soret y Obesso, 2020).
	Seguridad	Se refiere a que los profesionales tienen que contar con el conocimiento necesario y habilidades que permitan ofrecer a los usuarios tranquilidad y confianza en la labora que están desarrollando. En ese sentido, es necesario que los empleados puedan transmitir confianza a fin que cada usuario pueda sentirse protegido al interior de la institución (Soret y Obesso, 2020).
	Empatía	Consiste en que los profesionales tienen que estar dispuesto a ofrecer un servicio individualizado que requieran de su ayuda, por ello, es necesario considerar un horario conveniente para que los usuarios puedan estar satisfechos con el servicio, esto hará que la institución muestre su interés por los usuarios, lo cual permite lograr una atención de excelencia y sobre todo pertinente (Soret y Obesso, 2020).

## 5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la "Calidad de Servicio", elaborado por Monica Ana Rodríguez Rodríguez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

**Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio**

- Primera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la tangibilidad del establecimiento farmacéutico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Limpieza	El establecimiento farmacéutico se mantiene limpio.				X				X				X	
Pulcritud	La presencia de los empleados es pulcra.				X				X				X	
Mobiliario moderno y cómodo	El mobiliario del establecimiento farmacéutico se encuentra en condiciones adecuadas.				X				X				X	
Documentación	Los medicamentos se entregan correctamente según se indica en la receta.				X				X				X	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la tangibilidad del establecimiento farmacéutico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Disponibilidad	Los medicamentos normados y por recetas, están siempre disponibles.				X				X				X	
Servicio ágil	El servicio se realiza de forma ágil y en un tiempo razonable.				X				X				X	
Interés	El farmacéutico explica posibles reacciones en medicamentos que se consumen por primera vez.				X				X				X	
	Si hay errores en la receta, el farmacéutico orienta al cliente para su rectificación.				X				X				X	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la capacidad de respuesta del establecimiento farmacéutico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Horario	Se cumple el horario de atención en el establecimiento farmacéutico.				X				X				X	
Disposición	Disposición del farmacéutico para localizar en otras farmacias el medicamento, en caso de que esté en falta.				X				X				X	
	El farmacéutico responde y atiende las preguntas de sus clientes, aunque este ocupado.				X				X				X	
Concentración	El farmacéutico presta atención a la hora de dispensar los medicamentos.				X				X				X	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la seguridad del establecimiento farmacéutico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Amabilidad y respeto	El farmacéutico atiende con amabilidad y respeto a los clientes.				X				X				X	
Conocimiento	El farmacéutico responde con suficientes conocimientos las preguntas de los clientes.				X				X				X	
Comprobantes de pago	El comprobante de pago se elabora correctamente y sin errores en la cantidad a cobrar.				X				X				X	
Flexibilidad	El establecimiento farmacéutico tiene un horario favorable para todas las personas.				X				X				X	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la empatía del establecimiento farmacéutico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atentos	El personal del establecimiento farmacéutico se preocupa por la salud de sus clientes.				X				X					
Individualizada	El farmacéutico le presta el servicio al cliente de forma individual.				X				X				X	
Sugerencias	El farmacéutico sugiere la compra de otros medicamentos que no requiere receta.				X				X				X	
Calidad	Valoración general de la calidad del servicio que brinda el establecimiento farmacéutico.				X				X				X	



Dr. Victor Bendezu Hernandez  
DNI: 07074692

Lima, 15 de mayo del 2023

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de Servicio". 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 que hacer farmacéutico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Alejandro Nuñez Galindo
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( <input type="checkbox"/> )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (X)   Social ( <input type="checkbox"/> )   Educativa ( <input type="checkbox"/> )   Organizacional ( <input type="checkbox"/> )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Laboratorio clínico, Control de calidad de medicamentos,
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Privada de Tacna
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )                      Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 2. Propósito de evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Cuestionario)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Calidad de Servicio
<b>Autora:</b>	Monica Ana Rodríguez Rodríguez
<b>Procedencia:</b>	Lima - Perú
<b>Administración:</b>	Individual y colectiva
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Establecimiento farmacéutico - Botica.
<b>Significación:</b>	El objetivo del instrumento es medir la calidad de servicio de la botica, el instrumento está conformado por 20 ítems, tiene una escala de Likert conformada por: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)

#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de servicio	Tangibilidad	Hace referencia al estado en la que se encuentra el aspecto material de las instalaciones, equipo y herramientas que permiten una comunicación apropiada, por ello, una organización buscará contar con los mejores equipos, así como siempre tendrá en consideración que los trabajadores deben mostrarse pulcros y las herramientas que utilizan durante la prestación de servicios se verán visualmente llamativas (Soret y Obesso, 2020).
	Fiabilidad	Corresponde a las habilidades que posee el personal, su compromiso e interés, por tanto, una institución tiene que cumplir con todos los servicios que ofrecen, cumplir cada compromiso en el plazo que se establece, así se tiene que demostrar un mayor interés para poder resolver las quejas de los usuarios y buscare que estén libres de error (Soret y Obesso, 2020).
	Capacidad de respuesta	Consiste en la importancia en la que los trabajadores deben estar predispuesto en poder ayudar a todos los usuarios sin distinciones, por ello, es necesario que los profesionales informen oportunamente sobre los servicios que están brindando, procurar un servicio rápido en la solución de quejas. Además, es necesario que los profesionales no se muestren ocupados para ofrecer una respuesta adecuada y oportuna en relación a la necesidad que pueda tener el usuario (Soret y Obesso, 2020).
	Seguridad	Se refiere a que los profesionales tienen que contar con el conocimiento necesario y habilidades que permitan ofrecer a los usuarios tranquilidad y confianza en la labora que están desarrollando. En ese sentido, es necesario que los empleados puedan transmitir confianza a fin que cada usuario pueda sentirse protegido al interior de la institución (Soret y Obesso, 2020).
	Empatía	Consiste en que los profesionales tienen que estar dispuesto a ofrecer un servicio individualizado que requieran de su ayuda, por ello, es necesario considerar un horario conveniente para que los usuarios puedan estar satisfechos con el servicio, esto hará que la institución muestre su interés por los usuarios, lo cual permite lograr una atención de excelencia y sobre todo pertinente (Soret y Obesso, 2020).



### 5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir la "Calidad de Servicio", elaborado por Monica Ana Rodríguez Rodríguez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



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

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

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

**Dimensiones del instrumento: Calidad de servicio**

- Primera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la tangibilidad del establecimiento farmacéutico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Limpieza	El establecimiento farmacéutico se mantiene limpio.			X					X				X	
Pulcritud	La presencia de los empleados es pulcra.			X					X				X	
Mobiliario moderno y cómodo	El mobiliario del establecimiento farmacéutico se encuentra en condiciones adecuadas.			X					X				X	
Documentación	Los medicamentos se entregan correctamente según se indica en la receta.			X					X				X	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la tangibilidad del establecimiento farmacéutico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Disponibilidad	Los medicamentos normados y por recetas, están siempre disponibles.			X					X				X	
Servicio ágil	El servicio se realiza de forma ágil y en un tiempo razonable.			X					X				X	
Interés	El farmacéutico explica posibles reacciones en medicamentos que se consumen por primera vez.			X					X				X	
	Si hay errores en la receta, el farmacéutico orienta al cliente para su rectificación.			X					X				X	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la capacidad de respuesta del establecimiento farmacéutico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Horario	Se cumple el horario de atención en el establecimiento farmacéutico.				X				X				X	
Disposición	Disposición del farmacéutico para localizar en otras farmacias el medicamento, en caso de que esté en falta.				X				X				X	
	El farmacéutico responde y atiende las preguntas de sus clientes, aunque este ocupado.				X				X				X	
Concentración	El farmacéutico presta atención a la hora de dispensar los medicamentos.				X				X				X	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la seguridad del establecimiento farmacéutico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Amabilidad y respeto	El farmacéutico atiende con amabilidad y respeto a los clientes.				X				X				X	
Conocimiento	El farmacéutico responde con suficientes conocimientos las preguntas de los clientes.				X				X				X	
Comprobantes de pago	El comprobante de pago se elabora correctamente y sin errores en la cantidad a cobrar.				X				X				X	
Flexibilidad	El establecimiento farmacéutico tiene un horario favorable para todas las personas.				X				X				X	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar la empatía del establecimiento farmacéutico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atentos	El personal del establecimiento farmacéutico se preocupa por la salud de sus clientes.				X				X					
Individualizada	El farmacéutico le presta el servicio al cliente de forma individual.				X				X				X	
Sugerencias	El farmacéutico sugiere la compra de otros medicamentos que no requiere receta.				X				X				X	
Calidad	Valoración general de la calidad del servicio que brinda el establecimiento farmacéutico.				X				X				X	



M. G. SANDRO MURZUGALDO  
 QUÍMICO FARMACÉUTICO  
 COPP 28975

Firma del evaluador  
 DNI 09724729

Lima, 15 de mayo del 2023

## Anexo 5: Cálculo de la muestra, formula z

El tamaño de la muestra se calculó con la formula a través de una población finita:

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

Z = 1,96 (Confiabilidad al 95%)

P = 0,5 (50 % de población satisfecha)

Q = 0,5 (población no satisfecha)

E = 0,05 (Tolerancia de error en las mediciones)

ÍTEM	VALOR
N (Total de la población)	180
Z (Se trabajará con una confiabilidad del 95%)	1,96
p (Proporción esperada)	0,5
q (1 – p)	0,5
e (Error estimado)	0,05

$$n = \frac{180 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2(180 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{180 \times 3.8416 \times 0.5 \times 0.5}{0.0025 \times (1399) + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{1344.56}{4.4579}$$

$$n = 123$$

**Tabla 13***Fiabilidad de los instrumentos*

<b>Variable</b>	<b>Ítems</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>
Bpd	20	0,828
Calidad de servicio	20	0,847

**Nota:** *Bpd= buenas prácticas de dispensación*

En la tabla 13, nos muestra el valor  $\alpha$  de logrado a través de una prueba piloto en 20 usuarios, para buenas prácticas se logró un  $\alpha = 0,828$  y para calidad de servicio un  $\alpha = 0,847$ , en ambos casos, se logró un  $\alpha$  mayor a 0,70, por lo tanto, los dos instrumentos son fiables.

## Anexo 6: Carta de autorización de aplicación del instrumento.

### POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 12 de mayo del 2023

Señor (a):

Maricruz Flores Gamarra.

Propietaria:

Botica MARICRUZFARMA.

Nº de Carta : 038 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 12 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **RODRIGUEZ RODRIGUEZ, MONICA ANA**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la Investigación : **"BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN BOTICAS DE LIMA, AÑO 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate

Anexo 7: Evidencias fotográficas









