



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario de una  
cadena de boticas de Santa Anita-2023

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

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Yarleque Vilca, Juan Fernando (orcid.org/0009-0002-5987-2332)

**ASESORES:**

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

Dr. Salcedo Huarcaya, Marco Antonio (orcid.org/0000-0002-7831-4056)

**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**

**2024**

## **DEDICATORIA**

En primer lugar, a Dios por darme salud y sabiduría, a mi madre Eugenia que vive en mi memoria y recuerdos más gratos; a mi esposa, quien me brinda fortaleza que me anima a seguir avanzando y a todas las personas que me han apoyado en esta investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la institución y a los docentes por impartir sus conocimientos y herramientas necesarias para lograr el desarrollo de la investigación y así lograr una de mis metas personales y de forma muy especial al Dr. Juan Méndez Vergaray por su asesoría en esta investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MENDEZ VERGARAY JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario de una cadena de boticas de Santa Anita-2023", cuyo autor es YARLEQUE VILCA JUAN FERNANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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, 12 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDEZ VERGARAY JUAN DNI: 09200211 ORCID: 0000-0001-7286-0534	Firmado electrónicamente por: JMENDEZVE el 12- 12-2023 22:42:10

Código documento Trilce: TRI - 0694814





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, YARLEQUE VILCA JUAN FERNANDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario de una cadena de boticas de Santa Anita-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.

Nombre y Apellidos	Firma
JUAN FERNANDO YARLEQUE VILCA DNI: 40239876 ORCID: 0009-0002-5887-2332	Firmado electrónicamente por: JYARLEQUEVI el 12- 12-2023 16:11:58

Código documento Trilce: TRI - 0694818

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I INTRODUCCIÓN	1
II MARCO TEÓRICO	4
III METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV RESULTADOS	16
V DISCUSIÓN	22
VI CONCLUSIONES	25
VII RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	32

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Frecuencias entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario	16
Tabla 2	Frecuencias entre la dispensación de medicamentos y la disponibilidad de stock de medicamentos	16
Tabla 3	Frecuencias entre la dispensación de medicamentos y la capacidad de respuesta	17
Tabla 4	Frecuencias entre la dispensación de medicamentos y los elementos tangibles	18
Tabla 5	Prueba de normalidad para las variables y las dimensiones de la variable de satisfacción del usuario	18
Tabla 6	Correlación de Rho de Spearman entre las variables de la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario	19
Tabla 7	Correlación de Rho de Spearman entre la dispensación de medicamentos y la disponibilidad del stock de medicamentos	20
Tabla 8	Correlación de Rho de Spearman entre la dispensación de medicamentos y la capacidad de respuesta	20
Tabla 9	Correlación de Rho de Spearman entre la dispensación de medicamentos y los elementos tangibles	21

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1	Esquema de correlación	10
----------	------------------------	----

## RESUMEN

La investigación estuvo orientada a desvelar los problemas relacionados con la satisfacción de los usuarios que acuden a una cadena de boticas. **Objetivo** establecer la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario. **Método:** Se utilizó una muestra de 100 participantes mayores de 18 años; la indagación fue básica, cuantitativa; con diseño correlacional; los participantes fueron evaluados con el “Cuestionario dispensación de medicamentos” y el “Cuestionario satisfacción del usuario” con valides de juicio de experto y con una confiabilidad de 0.976 y 0.928 respectivamente. **Resultados:** Se evidenciaron que existía una relación positiva y directa entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario ( $r=0.897$ ); asimismo, se observó que existía una relación positiva y sólida entre la dispensación de medicamentos y la disponibilidad de stock de medicamentos ( $r=0.802$ ); además, se constató una relación positiva y directa entre la dispensación de medicamentos y la capacidad de respuesta ( $r=0,825$ ); finalmente, se demostró una relación positiva y directa entre la dispensación de medicamentos y los elementos tangibles ( $r=0.824$ ). **Conclusiones:** En general se observó que los usuarios que acudieron a la cadena de boticas presentaron un buen nivel de satisfacción con la atención brindada.

**Palabras clave:** boticas, dispensación medicamentos, satisfacción del usuario

## ABSTRACT

The research was aimed at revealing the problems related to the satisfaction of users who visit a chain of drugstores. The objective was to establish the relationship between the dispensing of medicines and user satisfaction. Method: A sample of 100 participants over 18 years of age was used; the research was basic, quantitative, with a correlational design; the participants were evaluated with the "Medication Dispensing Questionnaire" and the "User Satisfaction Questionnaire" with expert judgment validity and a reliability of 0.976 and 0.928, respectively. Results: it was evidenced that there was a positive and direct relationship between medication dispensing and user satisfaction ( $r=0.897$ ); likewise, it was observed that there was a positive and strong relationship between medication dispensing and medication stock availability ( $r=0.802$ ); furthermore, a positive and direct relationship was found between medication dispensing and responsiveness ( $r=0.825$ ); finally, a positive and direct relationship was demonstrated between medication dispensing and tangible items ( $r=0.824$ ). Conclusions: In general, it was observed that the users who went to the chain of pharmacies presented a good level of satisfaction with the care provided.

**Keywords:** Dispensing, pharmacies, medicines, user satisfaction

## **I. INTRODUCCIÓN**

La atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios presentan un problema constante y de difícil solución, a consecuencia de múltiples factores que lo implican, en la dispensación de medicamentos (DM) presentan serias deficiencias que se ve restringido por la información inadecuada, desabastecimiento y empatía de tal manera afecta la atención de los usuarios (Rincon et al., 2012).

La meta de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en los sistemas de salud es mejorar el nivel y la atención de los usuarios que acuden a las instalaciones, teniendo en cuenta las necesidades del paciente, instaurando un nivel de adecuación con relación a sus requerimientos clínicos en cuanto a aspectos no médicos (OMS, 2020).

Los servicios farmacéuticos han evolucionado a través del tiempo, desde los servicios de dispensación hasta la prestación de servicios orientados al paciente, asesoramiento, monitoreo de interacciones y eventos adversos para evitar complicaciones. Además, más de la mitad de los fármacos que son comercializados de forma incorrecta también son administradas de manera inadecuada casi en la misma proporción (Azhar et al., 2022).

El papel de los farmacéuticos se centra en la prevención, educación y asistencia al uso de sustancias. Además, los farmacéuticos deben trabajar junto con otros profesionales de la salud en un intento de revertir la tendencia del aumento del uso indebido de sustancias. Asimismo, se destaca que las escuelas de farmacia se han comprometido públicamente a educar a los estudiantes en la prevención y el uso indiscriminado de medicamentos recetados (Dowling-McClay et al., 2019).

Las buenas prácticas de dispensación (BPD) garantiza que los fármacos, la cantidad y la dosis especificadas en la prescripción sea lo adecuado. En la actualidad el uso inadecuado de medicamentos es un factor muy negativo en los hospitales, generando desabasto y costos económicos para las unidades públicas. Esto ha llevado a la introducción de una serie de normas, pero su implementación está incompleta (MINSa, 2009).

La satisfacción del usuario (SU) es clave e importante en el procedimiento de la dispensación. Se trata principalmente de una comprensión adecuada al servicio prestado, incorporando la perspectiva del usuario. Luego, con los resultados acorde a la atención brindada como punto de estabilidad psicológica en el usuario existe un nivel de éxito en el centro médico (Nguyen & Nagase, 2019).

Además, el nivel de SU que lleva al cumplimiento de sus prescripciones, lo que lleva a que las personas reciban un asesoramiento completo y utilicen sus medicamentos de forma adecuada a partir de entonces. Brindar los servicios de dispensación de forma inadecuada conduce a percepciones equivocadas de los usuarios, expresadas a través de insatisfacción, protestas, denuncias y pérdida de reputación organizacional (Salvador, 2021).

La aceptación satisfactoria del tratamiento por parte del paciente al nivel de cumplimiento se basa en la aprobación de la atención y en el buen trato de la atención que recibe el usuario. La respuesta clínica, el espacio en el que se desarrolla la atención, está íntimamente relacionado con la perspectiva previa del usuario (Eras, 2022).

En nuestro país el uso incorrecto de los fármacos produce resultados desfavorables después de la administración; si bien hay políticas establecidas no hay un control estricto al cumplimiento de las normas; estos productos presentan un alto índice en los servicios de salud, debido a que se encuentran en las dos primeras posiciones en cuanto al consumo entre las organizaciones y en el hogar, los problemas de salud y el uso de productos inadecuados causan efectos no deseados para la salud de los usuarios y provocan degradación de la salud pública (OPS, 2011).

Por las razones antes expuestas, el propósito de este estudio es establecer la relación entre la DM y la SU que reciben los beneficiarios que son atendidos en la cadena de boticas, permitiendo el uso racional de los medicamentos teniendo en cuenta la posibilidad de perfeccionar la dispensación de los servicios farmacéuticos en favor del paciente.

Se planteó el problema general: ¿Cómo es la relación de la DM y la SU de una cadena de boticas de Santa Anita-2023? Asimismo, los problemas específicos están en el anexo B.

Como justificación social radica en la contribución a la salud pública, la reducción de la carga de enfermedades, la equidad en el acceso a la salud, la mejora en la calidad de vida y la prevención de enfermedades en la población; garantizando el compromiso del farmacéutico con la promoción de la satisfacción para el bienestar de la sociedad (Lott et al., 2021).

Como justificación teórica la dispensación de medicamentos proporciona educación y asesoramiento al paciente y realiza un control y registro adecuado de los medicamentos. Estos fundamentos son esenciales para asegurar un tratamiento seguro y efectivo para los pacientes (Morgan et al., 2022).

Como justificación práctica se apoya en la promoción del cumplimiento del tratamiento, la prevención de errores de medicación, el control de sustancias controladas, la educación y el asesoramiento personalizados y la contribución a la farmacovigilancia. Estos aspectos son esenciales para garantizar el éxito del tratamiento, salvaguardar la salud de los pacientes y promover un uso seguro y efectivo de los medicamentos (Chandra et al., 2020).

Finalmente, como justificación metodológica se fundamenta en el establecimiento de estándares de calidad, la documentación y registro adecuado, el uso de procesos estandarizados, la tecnología, la automatización, y la formación y capacitación del personal. Estos aspectos aseguran un enfoque organizado y seguro en la dispensación de medicamentos, garantizando la atención de calidad y la seguridad de los pacientes (Ramos et al., 2020).

Por estos motivos, se planteó como objetivo general: Determinar la relación de la DM y la SU de una cadena de boticas de Santa Anita-2023. Ver los objetivos específicos en el anexo B.

Por último, se planteó la hipótesis general: Existe relación entre DM y la SU de una cadena de boticas de Santa Anita-2023. Las hipótesis específicas se encuentran en el anexo B.

## II. MARCO TEÓRICO

La presente investigación consideró los siguientes antecedentes nacionales:

Cordero (2023) se propuso determinar el vínculo entre la DM y la SU de la farmacia ambulatoria; se encuestaron a 100 beneficiarios que asistieron a la instalación de farmacia recolectando la información para su posterior procesamiento con Rho Spearman. Los resultados demostraron una concordancia evidente entre el acto de dispensación y la satisfacción de los beneficiarios.

Montano (2022) realizó un estudio cuantitativo en un hospital nacional para definir el vínculo de la DM con la SU. La muestra estuvo conformada por 1350 usuarios mayores de edad y 299 fueron usuarios externos. Los resultados del estudio señalaron que la DM está directamente relacionada con la SU externo. Además, se encontró que la dispensación de medicamentos no presentó un vínculo significativo con la satisfacción de los beneficiarios externos en los elementos tangibles.

Palomino (2022) realizó una investigación de la atención SU y la DM en la farmacia del Hospital Regional de Ayacucho. Se aplicó un formulario SERVPERF para medir la calidad de atención en 106 beneficiarios. Gran parte de los beneficiarios percibieron la calidad de atención como regular, pero un porcentaje significativo la consideró baja. Sin embargo, se encontró una relación media positiva entre la atención y la SU.

En la presente investigación se consideraron los siguientes antecedentes internacionales:

Chew et al. (2021) evaluaron la apreciación de los pacientes sobre los servicios de farmacia en las salas médicas en Malasia. Se centro en tres temas como la conciencia, expectativa y satisfacción. El cuestionario utilizado en el estudio fue validado por expertos en farmacia y se sometió a pruebas para evaluar su confiabilidad y validez. Se obtuvieron como resultado que la mayor parte de los pacientes tenían buena adherencia a sus medicamentos. Además,

se encontró una asociación entre las particularidades demográficas de los beneficiarios y su percepción de los servicios de farmacia. Se destaca la importancia de la apreciación del usuario sobre el beneficio y confiabilidad de los fármacos y cómo puede afectar la adherencia y los resultados clínicos.

Huang et al. (2020) realizaron un estudio sobre el estado actual de los servicios farmacéuticos en las instituciones de atención primaria de salud en Jiangsu, China. El estudio se centró en las instalaciones y dispositivos farmacéuticos. Se utilizaron estadísticas descriptivas para evaluar estos aspectos y se obtuvieron respuestas de 8,346 encuestados de 665 instituciones, lo que representó un 95.9%. Se evidenció que muchos de los servicios farmacéuticos no estaban establecidos en las instituciones de atención primaria de salud. Los pacientes informaron una menor satisfacción con la difusión de información sobre el uso de medicamentos, el tratamiento de reacciones adversas a los medicamentos.

Nasser et al. (2021) determinaron la SU hacia los servicios farmacéuticos en los hospitales públicos. La investigación involucró a 746 pacientes que acudieron a farmacias ambulatorias de varios hospitales durante un período de seis semanas. La metodología utilizada fue un cuestionario de 23 ítems dividido en dos variables, instalaciones de la farmacia y servicios de farmacia. Los resultados mostraron que la satisfacción general fue baja. Además, se necesitan mejoras, como la disponibilidad de medicamentos y la información brindada por los farmacéuticos. Se concluye que la SU que asisten a farmacias ambulatorias fue baja y difirió entre varios grupos sociodemográficos.

En el estudio realizado por Ismail et al. (2020) sobre la SU en los servicios farmacéuticos en las clínicas de salud estatal se encuestaron a 400 pacientes en tres clínicas, el instrumento constaba de tres dimensiones: administrativa, técnica y ubicación. La edad avanzada y la educación superior se asociaron con un menor puntaje medio de satisfacción. Los pacientes con más de una visita a la farmacia en los tres últimos meses percibían que su salud mejoraba y el entendimiento de los farmacéuticos, presentaron mayor puntuación media de satisfacción. Se concluye que la satisfacción de los pacientes fue relativamente

alta, estando relacionados con el estado de salud percibido y la preparación de los farmacólogos.

La finalidad del estudio de Kebede et al. (2021) fue determinar la relación del servicio de farmacia ambulatoria y SU y los factores que contribuyen a ella en los hospitales estatales de Etiopía. Para lograr esto, se implementó una encuesta transversal en 414 pacientes mayores de 18 años. Los resultados evidenciaron que la SU con los servicios farmacéuticos era baja. Además, se detectaron deficiencias en la provisión de servicios, la disponibilidad de medicamentos, la zona de espera, el estado de pago, la cantidad de medicamentos suministrados y la frecuencia de las consultas.

Amara et al. (2023) en su artículo evaluaron la SU con los servicios farmacéuticos, se utilizó una encuesta de tres dimensiones; gestionar la terapia, los vínculos interpersonales y la satisfacción en general, se evidenció que los pacientes están generalmente satisfechos con los servicios farmacéuticos, con una puntuación media de 51,4 sobre 70. Los vínculos interpersonales mostraron la puntuación superior, con un 75,7%. Los pacientes que tenían buena salud y seguro médico gubernamental o militar tenían una mejor satisfacción con los servicios. Se concluye que los usuarios reciben un buen servicio en el área de farmacia.

Saad et al. (2019) evaluaron la percepción y SU hacia los farmacéuticos comunitarios. Se desarrolló un cuestionario para evaluar el nivel de compatibilidad con los entornos de atención farmacéutica comunitaria. Los pacientes valoran positivamente el lenguaje sencillo y claro utilizado por los farmacéuticos al hablar sobre medicamentos, el tipo de atención, la amabilidad y respeto en la comunicación. Sin embargo, están menos satisfechos con la privacidad mantenida por el farmacéutico mientras habla y dispensa los medicamentos. Se destaca las terapias exitosas y la buena comunicación no cumpliendo las expectativas sobre asesoramiento de salud.

Bratkowska et al. (2020) evaluaron el buen servicio de las oficinas farmacéutica independientes y cadenas de boticas; se realizó una encuesta en 163 usuarios. Los usuarios apreciaron los servicios farmacéuticos brindadas en

los establecimientos farmacéuticos, aunque la provisión de información sobre medicamentos fue la peor valorada. Además, se encontraban de acuerdo con los servicios adicionales en las en los establecimientos farmacéuticos ayudando al crecimiento de la atención farmacéutica, se concluye que los establecimientos farmacéuticos independientes y las cadenas de boticas aseguran una categoría equivalente de los servicios farmacéuticos.

Susanto & Chalidyanto (2020) realizaron un estudio sobre la relación entre el tiempo de espera en los servicios farmacéuticos y la SU de farmacia ambulatoria, se encuestó a 1338 pacientes durante 3 meses, la reducción del tiempo de espera para recibir los medicamentos aumentó la SU. Asimismo, se pudo contemplar el incremento de transacciones realizadas por los usuarios en la farmacia ambulatoria, lo que indica la confianza o fidelidad de los pacientes a la instalación farmacéutica del hospital. Se evidencio que el tiempo de espera en los servicios farmacéuticos está relacionado con la SU.

Por su parte, Mohanan et al. (2022) plantearon evaluar la percepción y SU con los farmacéuticos comunitarios. El estudio se realizó mediante un cuestionario validado y se evaluaron aspectos como la percepción de roles, experiencia y nivel de satisfacción con la comunidad; se encontró que gran parte de los usuarios tienen una buena apreciación de la labor del farmacéutico comunitario, aunque hay margen de mejora en cuanto a la satisfacción y experiencia con los servicios prestados. Además, se detectaron falencias en las prácticas profesionales de los farmacéuticos. Se concluye que los farmacéuticos deben utilizar eficazmente su función para beneficiar a los pacientes y mejorar la atención farmacéutica en la comunidad.

Por otra parte, Semegn & Alemkere (2019) evaluaron la SU hacia el servicio farmacéutico; se entrevistaron a 250 participantes en una farmacia de un hospital especializado, con mayor participación masculina con una edad media de  $38,97 \pm 13,73$  y la satisfacción media fue del 51,6%. Los factores que se asociaron negativamente con la expectativa del usuario fueron la sensación de insuficiencia del personal de farmacia y la percepción de la zona de espera como algo justo y no conveniente. Se concluye que los participantes tuvieron una satisfacción general superior al 50%, pero su satisfacción por el enfoque del

farmacéutico o la habilidad de comunicación fue mayor que su satisfacción hacia las orientaciones sobre medicación que se les han dado.

Este proyecto explorará las teorías y conceptos relacionados con el tema principal y sus medidas asociadas. Se basará en el modelo de compromiso organizacional de dos dimensiones y busca ampliar la base teórica de las variables para una comprensión más profunda del proceso que genera el compromiso en los trabajadores (Nava et al., 2021).

Además, la revisión teórica de las variables en el modelo de dos dimensiones las divide en aspectos afectivos e instrumentales; también se señala que el acuerdo organizacional se define como la lealtad y el compromiso que el empleado siente hacia la institución y se considera un factor crucial en la productividad y el desempeño en el trabajo. (a) En primer lugar, el compromiso normativo en el modelo de dos dimensiones se describe como una inclinación normativa hacia la generación de compromiso. (b) En segundo lugar, el compromiso de continuidad se entiende como una predisposición instrumental que más tarde el empleado experimenta como compromiso instrumental (Nava et al., 2021).

La DM es el proceso por el cual se realiza la entrega de los medicamentos al paciente que necesita de acuerdo con la indicación médica; el proceso se inicia con captación de la receta médica; luego se procede a la revisión de la misma verificando la consistencia entre lo prescrito y los medicamentos, para proceder luego a preparar lo indicado en la prescripción y finalmente entregar los medicamentos con sus respectivas indicaciones (MINSa, 2015).

Los farmacéuticos comunitarios garantizan la calidad y seguridad de dispensación de medicamentos en todo momento limitando en lo posible los riesgos asociados a un error en la entrega, prescripción, interacciones medicamentosas o no detectadas contraindicaciones, dosis inadecuadas o incumplimiento con tratamiento; cuanto más tiempo el paciente se sienta satisfecho la etapa de entrega de su tratamiento, mejor será su adherencia al tratamiento, lo que se traduce en una mejora cumplimiento (Balayssac et al., 2023).

La calidad de atención se refiere al cuidado proporcionado con la finalidad de maximizar los beneficios para el paciente, teniendo en cuenta tanto las ganancias como las pérdidas asociadas en todas las etapas del proceso de atención; debiendo estar fundamentada en principios éticos, debido a que no es sólo un problema burocrático, organizacional o gerencial, si no moral (Empaire,2010). Además, si los usuarios reciben un buen trato es un componente esencial del servicio de la asistencia médica, alienta a los pacientes a mejorar su cumplimiento de los medicamentos y buscar servicios de atención médica del mismo proveedor de atención médica (Al Zabadi et al., 2023).

El enfoque del modelo de satisfacción del cliente KANO reside en la idea que la capacidad de una empresa para generar satisfacción en sus productos o servicios es fundamental para la satisfacción del cliente; reconoce que no todas las cualidades de un producto o servicio generan la misma satisfacción en el cliente y que algunas contribuyen de manera significativa a construir una mayor fidelidad (Haro Carrillo et al., 2016).

Las propiedades básicas son aquellas que el cliente considera esenciales y obligatorias en un producto, cuya ausencia genera una gran insatisfacción; las propiedades de desempeño incrementan la satisfacción del cliente de manera proporcional a medida que se añaden más funcionalidades al producto y las cualidades de deleite son inesperadas para el cliente y generan una gran satisfacción al ser proporcionadas, ya que su ausencia no causa insatisfacción al no ser esperadas (Berger et al., 1993).

### III. METODOLOGÍA

El planteamiento principal de la presente indagación se focalizó en el análisis de las teorías y conceptos relacionados con el tema principal y sus diferentes aspectos.

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

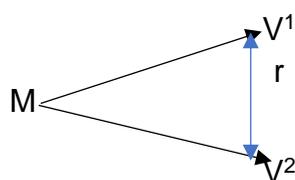
Se realizó una indagación básica, ya que se apoyará en un estudio fundamental como su cimiento. La investigación básica suministra los principios teóricos esenciales para abordar cuestiones o elevar el estándar de vida. A través de la investigación básica se originan interrogantes y se desarrollan suposiciones con el propósito de solucionar los impedimentos que se manifiestan en la realidad y elevar la eficacia de la sociedad en términos productivos (Palomino, 2022).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

La indagación se realizó en forma no experimental caracterizado por no involucrar manipulaciones intencionales de las variables ni establecer grupos de comparación, se enfocó en la observación y recopilación de información sin intervenir en el entorno o las condiciones de la investigación (Cordero, 2023). Asimismo, se empleó un diseño correlacional, en la medida que se propende a la asociación de dos o más inconstantes (Hernández et al., 2008) de sección transversal, ya que los datos se recopilaron en una sola ocasión; el enfoque se centró en categorías, conceptos, variables y sucesos que acontecieron de forma innata, sin alterar el propósito de la indagación (Palomino, 2022).

#### Figura 1

*Esquema de correlación*



M= Información muestral

V<sup>1</sup> = DM

V<sup>2</sup> = SU

r = Correlación

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **3.2.1. Variable:**

La variante se refiere a una característica o propiedad que puede ser observada y que tiene la capacidad de cambiar o tomar distintos valores en una investigación. Además, es susceptible de ser cuantificada o medida, lo que permite su uso para evaluar o medir un fenómeno o proceso específico (Oyola-García, 2022).

### **3.2.2 Operacionalización**

La operacionalización de variables se refiere al procedimiento mediante el cual se precisa y se evalúa una variable de forma precisa e imparcial, de modo que pueda ser cuantificada en un estudio, en otras palabras, se trata de definir una variable en términos concretos y específicos, de manera que pueda ser evaluada de manera objetiva y repetible (Oyola-García, 2022).

**Variable:** DM

#### **Definición conceptual**

Describe el acto de la DM es el desarrollo de los pasos mediante el cual los medicamentos recetados son entregados a los pacientes de manera segura y efectiva, siguiendo todas las regulaciones y normativas establecidas (Pedersen et al., 2020).

#### **Definición operacional**

La DM se cuantificó con un formulario que consta de 16 interrogantes distribuidas en 6 magnitudes las mismas que recabó información sobre aceptación y la valoración de la receta, la observación y análisis de la receta, organizar y elección de los fármacos para su adjudicación, registros y entrega de los fármacos y asesoría del farmacéutico (MINSAs, 2009).

## **Indicadores**

Los indicadores son medidas utilizadas para evaluar y cuantificar diversos aspectos relacionados con individuos o poblaciones; estos indicadores desempeñan un papel fundamental en la investigación, la gestión en salud, en el ámbito médico y salud pública (Díaz & Pedroza, 2018).

### **Escala de medición:**

Es un sistema que se utiliza para medir y clasificar las características o variables relacionadas con la salud de una persona o una población. Estas escalas permiten asignar valores numéricos o categorías a las mediciones de salud con el fin de analizar, comparar y evaluar datos de manera más precisa, en el ámbito de la salud, las escalas de medición son fundamentales para recopilar información sobre la salud de los individuos, identificar tendencias, evaluar intervenciones médicas y llevar a cabo investigaciones (Díaz & Pedroza, 2018).

### **Variable: SU**

Se refiere al nivel de conformidad y satisfacción que percibe el paciente en los servicios y la atención recibida; es un indicador importante para valorar la calidad de servicio y optimizar la atención farmacéutica.

### **Definición operacional**

La SU se cuantificó con un formulario que tiene 8 interrogantes divididos en 3 dimensiones las mismas que recabará información sobre disponibilidad de stock, capacidad de respuesta y elementos tangibles.

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

### **3.3.1. Población**

La población de estudio es el grupo específico de individuos, sobre los cuales se realiza una investigación; es el conjunto total de elementos relevantes para los objetivos de la investigación y se utiliza para recopilar datos y obtener

conclusiones para ese grupo en particular (Popper & Dahrendorf, 2002). La población fueron 136 usuarios que frecuentaban la botica durante el periodo de la investigación.

### 3.3.2. Muestra

Es una fracción de elementos elegidos de antemano para su estudio y debe representar fielmente a la población en su conjunto; que se seleccionan previamente para ser estudiada, debe ser representativa y puede ser seleccionada por procedimientos aleatorios o probabilísticos (López, 2004). La muestra estuvo constituida por 100 usuarios de boticas.

Se aplicaron los criterios de inclusión; personas mayores de dieciocho años, usuarios concurrentes a las boticas como mínimo 2 veces al mes, usuarios con prescripciones de medicamentos de uso ambulatorio y usuarios que compraron medicamentos de venta libre.

Se aplicaron los criterios de exclusión; personas menores de edad, usuarios con prescripciones medicas de uso hospitalario y personas que solo preguntaron precios y no compraron.

### 3.3.3. Muestreo

Es el proceso mediante el cual se selecciona una muestra de una población definida en una investigación López (2004). Se llevó a cabo mediante el proceso de muestreo aleatorio simple, se empleó la fórmula destinada a poblaciones de tamaño limitado con el propósito de calcular el porcentaje representativo del fenómeno estudiado en la variable principal.

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

$$n = \frac{133 \times (1.96)^2 \times (0.5 \times 0.5)}{(133 - 1)0.05^2 + (1.96)^2(0.5 \times 0.5)} = 100 \text{ personas}$$

### **3.3.4. Unidad de análisis**

Es la entidad que se está analizando en el estudio; grupo o un fenómeno social; es definida y delimitada por el investigador para poder ser investigada; estuvo conformada por todos los participantes de la investigación.

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

### **3.4.1 Técnicas**

Son métodos utilizados para recopilar información relevante y precisa para su posterior análisis e interpretación; estas técnicas pueden variar según el tipo de estudio, el objetivo de la investigación y los recursos disponibles.

#### **3.4.1. Instrumentos**

Es una herramienta utilizada para recabar datos de manera estructurada y sistemática; es un medio a través del cual se registran las respuestas o datos obtenidos de los participantes o fuentes de investigación; los instrumentos de recolección de datos pueden ser tanto cuestionarios, entrevistas y escalas de medición (Hernández et al., 2008).

## **3.5. Procedimientos**

Después de adquirir la autorización informada se realizó el llenado de los formularios, compuestas por 24 interrogantes que serán respondidas por los participantes, usuarios ambulatorios que son asiduos al establecimiento farmacéutico.

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

Para evaluar los datos se utilizaron tablas cruzadas y porcentajes, se verificó la normalidad de los datos mediante el cálculo estadístico Kolmogórov-Smirnov; dado que el proceso de la indagación se basó en un diseño no experimental, correlacional simple, se empleó la estadística Rho de Spearman para los resultados.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se solicitó autorización verbal, así como escrita de los participantes conservando la confidencialidad, la beneficencia, la no maleficencia, la imparcialidad y objetividad, el consentimiento informado, el uso responsable de recursos y el cumplimiento de normativas y regulaciones. Estos aspectos buscan garantizar el respeto, la integridad, la privacidad y el bienestar de los participantes, así como la veracidad y la honestidad de los resultados del estudio (Acevedo, 2002). Es importante que los investigadores y las instituciones involucradas sigan las directrices éticas y las regulaciones establecidas por los comités existentes de ética en investigación respetando los principios fundamentales de la ética de la indagación (APA, 2016).

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Frecuencias entre la DM y la SU*

			Satisfacción de los usuarios			Total
			Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Dispensación de medicamentos	Mala	n°	3	2	0	5
		%	60,0%	40,0%	0,0%	100,0%
	Regular	n°	15	18	1	34
		%	44,1%	52,9%	2,9%	100,0%
	Buena	n°	2	13	46	61
		%	3,3%	21,3%	75,4%	100,0%
Total	n°	20	33	47	100	
	%	20,0%	33,0%	47,0%	100,0%	

De la información de la tabla 1 de los 100 de los participantes. En relación con los resultados 47% está satisfecho, 33% poco satisfecho y 20% está nada satisfecho. Asimismo, de los 61 participantes que perciben una buena dispensación de medicamentos; 75.4% (46) está satisfecho el 21.30% (13) poco satisfecho y 3.3% (2) nada satisfecho. Por otra parte, de los 34 participantes que perciben una regular dispensación medicamento 52.9% (18) poco satisfecho 44.1% (15) nada satisfecho y 2.9% (1) está satisfecho. Finalmente, de los 5 participantes que perciben una mala dispensación de medicamentos: 60% (3) está nada satisfecho; 40% (2) poco satisfecho.

**Tabla 2**

*Frecuencias entre la DM y la disponibilidad del stock de medicamentos de una cadena de boticas*

			Disponibilidad de stock de medicamentos			Total
			Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Dispensación de medicamentos	Mala	n°	3	2	0	5
		%	60,0%	40,0%	0,0%	100,0%
	Regular	n°	8	24	2	34
		%	23,5%	70,6%	5,9%	100,0%
	Buena	n°	1	23	37	61
		%	1,6%	37,7%	60,7%	100,0%
Total	n°	12	49	39	100	
	%	12,0%	49,0%	39,0%	100,0%	

De la información de la tabla 2 se puede afirmar que, de los 100 participantes. El 49% poco satisfecho, 39% estar satisfecho y 12% nada satisfecho. De los 61 participantes que perciben buena disponibilidad del stock de medicamentos 60,7% (37) están satisfechos, 37,7% (23) están poco satisfechos y 1,6% (1) nada satisfecho. Asimismo, de los 34 participantes que perciben regular disponibilidad de stock de medicamentos 70,6% (24) está poco satisfecho, 23.5% (8) está nada satisfecho y 5.9% (2) está satisfecho. Finalmente, de los 5 participantes que perciben mala disponibilidad del stock de medicamentos: El 60% (3) está nada satisfecho, el 40% (2) está poco satisfecho.

**Tabla 3**

*Frecuencias entre la DM y la capacidad de respuesta de una cadena de boticas*

			Capacidad de respuesta			Total
			Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	
Dispensación de medicamentos	Mala	n°	5	0	0	5
		%	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Regular	n°	30	3	1	34
		%	88,2%	8,8%	2,9%	100,0%
	Buena	n°	12	16	33	61
		%	19,7%	26,2%	54,1%	100,0%
Total		n°	47	19	34	100
		%	47,0%	19,0%	34,0%	100,0%

De la información en la tabla 3 se puede afirmar que, de los 100 participantes de boticas, 47% nada satisfecho, 34% satisfecho y 19% poco satisfecho. De los 61 participantes que perciben buena capacidad de respuesta 75.4% (46) está satisfecho, el 21.30% (13) poco satisfecho y 3.3% (2) nada satisfecho. Por otra parte, de los 34 usuarios participantes que perciben regular capacidad de respuesta: El 88,2% (30) nada satisfecho, el 8,8% (3) poco satisfecho y 2.9% (1) satisfecho. Finalmente, de los 5 participantes que perciben mala capacidad de respuesta 100% nada satisfecho.

**Tabla 4***Frecuencias entre la DM y los elementos tangibles de una cadena de boticas*

		Elementos tangibles			Total	
		Nada satisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho		
Dispensación de medicamentos	Mala	n°	1	3	1	5
		%	20,0%	60,0%	20,0%	100,0%
	Regular	n°	6	25	3	34
		%	17,6%	73,5%	8,8%	100,0%
	Buena	n°	0	7	54	61
		%	0,0%	11,5%	88,5%	100,0%
Total	n°	7	35	58	100	
	%	7,0%	35,0%	58,0%	100,0%	

De la información en la tabla 4 el 58% está satisfecho, 35% poco satisfecho y 7% nada satisfecho. De los 61 participantes que percibieron una buena satisfacción con los elementos tangibles 88,5% (54) satisfechos, 11,5% (7) poco satisfechos. Asimismo, de los 34 participantes que percibieron una regular satisfacción con los elementos tangibles 73,5% (25) poco satisfecho, 17,6% (6) nada satisfecho y 8,8% (3) satisfechos. Finalmente, de los 5 participantes que presentan mala percepción sobre los elementos tangibles 60% (3) poco satisfecho, 20% (1) satisfecho y 20% (1) nada satisfecho.

#### 4.2. Análisis inferencial

**Tabla 5***Prueba de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Dispensación de medicamentos</b>	<b>,128</b>	<b>100</b>	<b>,000</b>
<b>Satisfacción de los usuarios</b>	<b>,172</b>	<b>100</b>	<b>,000</b>
Disponibilidad de stock de medicamentos	,238	100	,000
Capacidad de respuesta	,238	100	,000
Elementos tangibles	,219	100	,000

El valor de relevancia del 5% de la prueba de K-S se coteja con el p-valor (Sig.) de la prueba y se observa que todos los p-valores son inferiores al nivel de significancia  $\alpha=5\%$ . Concluyéndose, que las inconstantes y las dimensiones no siguen una distribución normal. Por tanto, se recomienda la prueba no paramétrica de Rho de Spearman para verificar las hipótesis de estudio.

H0: No existe relación entre la DM y la SU de una cadena de boticas de Santa Anita-2023.

H1: Existe relación entre la DM y la SU de una cadena de boticas de Santa Anita-2023.

**Tabla 6**

*Correlación de Rho de Spearman entre las variables DM y la SU.*

		Dispensación de medicamentos	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	R	1,000	<b>,876**</b>
	Dispensación de medicamentos	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
	N	100	100
Rho de Spearman	R	<b>,876**</b>	1,000
	Satisfacción de los usuarios	Sig. (bilateral)	.
	N	100	100

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

En el cuadro previo se observó una correspondencia directa y sólida, evidenciada por un  $r=0.876$  y con una relevancia de  $p=0.000$ , menor al nivel estándar de 0.05. Por consiguiente, la hipótesis nula es rechazada; concluyéndose, que existe una relación entre la DM y la SU en una cadena de boticas en Santa Anita-2023.

#### 4.2.2. HE 1

**H0:** No existe relación entre la DM y la disponibilidad del stock de medicamentos de una cadena de boticas de Santa Anita-2023.

**H1:** Existe relación entre la DM y la disponibilidad del stock de medicamentos de una cadena de boticas de Santa Anita-2023.

**Tabla 7**

*Correlación de Rho de Spearman entre DM y la disponibilidad del stock de medicamentos*

			DM	DSM
Rho de Spearman	Dispensación de medicamentos (DM)	r	1,000	<b>,802**</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>,000</b>
		N	100	100
	Disponibilidad de stock de medicamentos (DSM)	r	,802**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

En el cuadro previo se observó una correspondencia directa y sólida, evidenciada por un  $r=0.802$  y con una relevancia de  $p=0.000$ , menor al nivel estándar de 0.05. Por consiguiente, la hipótesis nula es rechazada; concluyéndose, que existe una relación entre la DM y la disponibilidad de stock en una cadena de boticas en Santa Anita-2023.

#### 4.2.3. HE 2

**H0:** No existe relación entre la DM y la capacidad de respuesta de una cadena de boticas de Santa Anita-2023.

**H1:** Existe relación entre la DM y la capacidad de respuesta de una cadena de boticas de Santa Anita-2023.

**Tabla 8**

*Correlación de Rho de Spearman entre la DM y la capacidad de respuesta.*

			DM	CR
Rho de Spearman	Dispensación de medicamentos (DM)	R	1,000	<b>,825**</b>
		Sig. (bilateral)	.	<b>,000</b>
		N	100	100
	Capacidad de respuesta (CR)	R	,825**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

En el cuadro previo se observó una correspondencia directa y sólida, evidenciada por un  $r=0.825$  y con una relevancia de  $p=0.000$ , menor al nivel estándar de 0.05. Por consiguiente, la hipótesis nula es rechazada; concluyéndose, que existe relación entre la DM y la capacidad de respuesta en una cadena de boticas en Santa Anita-2023.

#### 4.2.4. HE 3

**H0:** No existe relación la DM y los elementos tangibles de una cadena de boticas de Santa Anita -2023.

**H1:** Existe relación entre la DM y los elementos tangibles de una cadena de boticas de Santa Anita -2023.

**Tabla 9**

*Correlación de Rho de Spearman entre la DM y los elementos tangibles.*

		DM	Elementos tangibles
Rho de Spearman	R	1,000	<b>,824**</b>
	Dispensación de medicamentos	Sig. (bilateral)	<b>,000</b>
	N	100	100
	R	,824**	1,000
Elementos tangibles	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	100	100

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

En el cuadro previo se observó una correspondencia directa y sólida, evidenciada por un  $r=0.824$  y con una relevancia de  $p=0.000$ , menor al nivel estándar de 0.05. Por consiguiente, la hipótesis nula es rechazada; concluyéndose, que existe relación entre la DM y los elementos tangibles en una cadena de boticas en Santa Anita-2023.

## V. DISCUSIÓN

Las falencias en la dispensación de medicamentos en establecimientos farmacéuticos se ven reflejados en la satisfacción del paciente especialmente en países emergentes como el Perú, el tiempo de espera pueden evidenciar la frustración en los usuarios si tienen que esperar mucho tiempo para recibir los medicamentos (Rincon et al., 2012). La falta de tiempo o recursos puede llevar a una atención rápida y genérica, en lugar de la atención personalizada que los pacientes pueden esperar, lo que puede generar inquietudes o malentendidos sobre su tratamiento; la disponibilidad limitada de medicamentos, especialmente en el caso de medicamentos críticos o de uso común (Azhar et al., 2022).

Asimismo, si no hay claridad en la comunicación entre el farmacéutico y el paciente sobre el medicamento dispensado, las instrucciones de dosificación, efectos secundarios u otro tipo de información relevante, esto puede resultar en confusión y preocupación para el paciente (Dowling-McClay et al., 2019). Además, la entrega incorrecta de medicamentos ya sea en dosis inadecuadas, medicamentos equivocados o envasado incorrecto, puede socavar la confianza del paciente en el establecimiento farmacéutico y generar preocupación por la seguridad de su tratamiento (Salvador, 2021). Por consiguiente, resulta fundamental que las boticas orientadas hacia la satisfacción del paciente enfrenten estos desafíos para asegurar que los pacientes reciban la máxima calidad de atención y servicio. (OMS, 2020).

En la indagación general, en el análisis estadístico, las evidencias mostraron ( $r=0.897$ ) presentando una alta relación entre las inconstantes, esto incidiría en la percepción del servicio de dispensación brindada a los usuarios en el establecimiento farmacéutico; además, sería un indicador que se estaría cumpliendo con las normas vigentes y las fases de la dispensación. Contrastando con Cordero (2023) que obtuvo una relación directa y significativa con un ( $r=0,720$ ) entre las inconstantes de estudio, esto se debería a que presento un alto nivel en cuanto al cumplimiento del servicio brindado por el personal farmacéutico hacia los usuarios concurrentes a esos establecimientos farmacéuticos. De igual manera, Amara et al. (2023), en su estudio sobre la satisfacción de usuario de farmacia, evidenciaron un porcentaje mayor a 75% en relación entre las inconstantes de estudio, esto se debería a que en los países

desarrollados la salud representa una prioridad social a diferencia de los países emergentes donde su sistema de salud es precario y fraccionado. La percepción de la atención afecta la satisfacción del cliente y su lealtad hacia un producto o servicio, de acuerdo con un estándar o expectativa previa que se cumple siempre y cuando esta percepción sea un juicio constante; por ende, la calidad mejora la competitividad en un mercado en constante cambio, y esta competitividad determina el éxito de la institución (Chacón & Rugel, 2018).

En la primera indagación específica planteada, según el análisis estadístico, se evidencio una alta relación entre la inconstante y la primera dimensión presentando un  $r = 0.802$ ; lo que indicaría, que la percepción del usuario y la disponibilidad del stock de medicamentos tendrían una relación directamente proporcional. Difiriendo de Nasser et al. (2021); así como con Kebede et al. (2021) en su análisis estadístico realizados en hospitales estatales revelaron que la percepción de la satisfacción del usuario fue baja, esto se debería a que se necesitan mejoras en la disponibilidad de stock de medicamentos y la información brindada por los farmacéuticos. Según el ente regulador todas las instituciones que brindan servicio de dispensación de medicamentos deben cumplir con la legislatura actual que establecen la necesidad de contar con un stock de medicamentos genéricos con respecto a la lista de productos farmacéuticos establecidos en la última actualización del PNUME (MINSa, 2020).

En la segunda indagación específica planteada, según el análisis estadístico, se evidencio una relación positiva y directa entre la dispensación de medicamentos y la capacidad de respuesta  $r = 0,825$  esto se debería a que el tiempo de espera no sería excesiva según la percepción del usuario asiduo a las boticas. Contrastando con Susanto & Chalidyanto (2020) en su análisis estadístico se evidencio que la reducción de tiempo de espera aumento la satisfacción del usuario siendo inversamente proporcional entre las variables de estudio. Además, se incrementó las transacciones realizadas por los usuarios de boticas, lo que manifiesta la fidelidad de los pacientes. La capacidad de respuesta abarca la disposición para asistir a los clientes y brindar un servicio rápido; también incluye el cumplimiento oportuno de los compromisos adquiridos, así como la accesibilidad de la organización para sus clientes, es

decir, las opciones disponibles para comunicarse con ella y la facilidad para hacerlo (Duque, 2005).

En la tercera indagación específica planteada, según el análisis estadístico, se evidenció una relación positiva y directa entre la variable uno y la tercera dimensión de la segunda inconstante presentando  $r=0.824$  lo que indicaría que el usuario percibe un nivel alto de satisfacción sobre el mobiliario, iluminación, ventilación y limpieza. Lo que difiere de Montano (2022) en cuya investigación presentó una baja relación entre el servicio de dispensación y los elementos tangibles, esto se debería a que el estudio fue realizado en un hospital nacional, donde los mobiliarios, iluminación, ventilación y limpieza presentan cierta deficiencia porque dependen de un presupuesto anual, muchas veces mal ejecutadas. Los elementos tangibles representan la parte perceptible de los servicios ofrecidos, incluyendo elementos físicos o visuales que influyen en la percepción de la calidad. Es crucial diseñar estrategias que resalten estos elementos tangibles, tales como la elección de equipamiento acorde a la tecnología actual, la comunicación clara a través de normativas internas, el establecimiento de una conexión sólida entre la institución y los usuarios, y la implementación de estrategias que satisfagan las necesidades de los clientes en las instalaciones (Calixto et al., 2017).

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera: Según el planteamiento del objetivo general, los resultados de la estadística descriptiva se evidencio un nivel alto de la satisfacción del usuario de farmacia con respecto a la dispensación de medicamentos, presentando una relación directamente proporcional.

Segundo: De acuerdo con el primer objetivo específico planteado, según los resultados de la estadística descriptiva se puede evidenciar que la mayoría de los usuarios de farmacia se encuentran satisfechos con la disponibilidad del stock medicamentos dispensados en las boticas y la calidad de los medicamentos.

Tercera: En concordancia con el segundo objetivo específico planteado, según el análisis de la estadística descriptiva más de la mitad de los participantes se encuentran satisfechos, concluyéndose que hay una buena percepción de los usuarios con la capacidad de respuesta, esto se debería al que el tiempo de espera no es excesiva según la percepción del cliente, presentando una relación directamente proporcional.

Cuarta: Considerando el tercer objetivo específico, según el análisis de la estadística descriptiva se puede concluir que la mayoría de los participantes asiduos a la cadena de boticas se encuentra muy satisfecho con respecto a los elementos tangibles, como el mobiliario, iluminación, ventilación y limpieza.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Primera: Se sugiere ampliar las investigaciones considerando las distintas realidades en las tres regiones sobre la satisfacción del usuario de boticas a nivel nacional.

Segundo: Se recomienda la participación de los químicos farmacéuticos en las boticas para continuar brindando información complementaria para el tratamiento con la finalidad de orientar a los usuarios sobre la farmacoterapia.

Tercero: Se propone el permanente abastecimiento de medicamentos genéricos en las boticas, con el propósito de brindar el tratamiento de manera oportuna y al alcance de los usuarios de bajos recursos económicos.

Cuarto: Se propone optimizar el esquema de personal en horas punta para mejorar el tiempo de espera de los usuarios, con la finalidad de satisfacer la percepción de los usuarios.

Quinto: Es importante enfatizar los elementos tangibles, donde el usuario tendrá su primera impresión, además será el lugar donde se le brindará el servicio farmacéutico.

Sexto: Se recomienda suministrar equipos de cómputo con tecnología actualizada para mejorar los tiempos de atención al usuario de botica.

## REFERENCIAS

- Acevedo, I. (2002). Aspectos éticos en la investigación científica. *Ciencia y Enfermería*, 8(1), 15–18. <https://doi.org/10.1007/bf02628809>
- Al Zabadi, H., Shraim, R., Sawalha, R., & Alkaiyat, A. (2023). Outpatients satisfaction and perceptions toward pharmaceutical services in public and private hospitals in Palestine: a cross-sectional study. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 16(1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/s40545-023-00608-2>
- Amara, N., Naser, A., & Taybeh, E. (2023). Patient satisfaction with pharmaceutical services in Jordan: A cross-sectional study. *Jordan Journal of Pharmaceutical Sciences*, 16(1), 1–10. <https://doi.org/10.35516/jjps.v16i1.1030>
- APA. (2016). *Manual of the American Psychological Association* (7th ed.). American Psychological Association.
- Azhar, A., Wasif Gillani, S., Jiaan, N., Menon, V., Abdi, S., & Rathore, H. A. (2022). Patient satisfaction with inpatient pharmacy services at tertiary care setting-a meta-analysis of recent literature. *Journal of Pharmaceutical Health Services Research*, 13(3), 191–197. <https://doi.org/10.1093/jphsr/rmac022>
- Balayssac, D., Pereira, B., Desmard, J., Viers, H., Barillon, C., Osseili, A., Chaletex, C., Bachelerie, M., Pétorin, C., Rouanet, J., Cacheux, V., Bailly, S., Bedhomme, S., Vennat, B., Bahadoor, M., Merle, P., & Bay, J. O. (2023). Satisfaction of cancer patients treated with oral anticancer medications regarding dispensing by community pharmacists: A cross-sectional study. *European Journal of Cancer Care*, 2023, 1–9. <https://doi.org/10.1155/2023/7746349>
- Berger, C., Blauth, R., & Boger, D. (1993). Kano's methods for understanding customer-defined quality. *Center for Quality Management Journal*, 2(4), 1–37.
- Bratkowska, K., Religioni, U., Krysiński, J., & Merks, P. (2020). Quality of pharmaceutical services in independent pharmacies and pharmacy chains in Poland from the patient perspective. *Patient Preference and Adherence*, 14, 1–10. <https://doi.org/10.2147/PPA.S284014>
- Calixto, Prieto, A. T., & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto Científico*, 12(2), 1–16. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Theories, models and systems of quality management. *Espacios*, 39(50), 1–9.
- Chandra, T., Hafni, L., & Novita, G. (2020). Pharmacy service quality for pharmacy customer satisfaction, trust, and loyalty. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(4), 1–7. <https://doi.org/10.31838/SRP.2020.4.50>

- Cordero, I. N. (2023). *Dispensación y expendio de medicamentos y su relación con la satisfacción de usuarios de botica mifarma en Ica, 2022* [tesis de maestría ]. Universidad Nacional San Luis Gonzaga.  
<https://hdl.handle.net/20.500.13028/4283>
- Díaz, A. V., & Pedroza, M. E. (2018). Indicadores de impacto en la investigación científica. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 1(25), 1–7.  
<https://doi.org/10.5377/farem.v0i25.5683>
- Dowling-McClay, K., Mospan, C. M., Subedi, P., & Hagemeyer, N. E. (2019). Explaining pharmacy students dispensing intentions in substance abuse-related gray areas using the theory of planned behavior. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 83(5), 1–8. <https://doi.org/10.5688/ajpe6767>
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar*, 15(25), 1–18.
- Eras, E. L. (2022). *Calidad de atención y satisfacción de los pacientes de los laboratorios del norte de la ciudad de Guayaquil con servicio a domicilio en tiempo de pandemia COVID-19* (pp. 1–150).
- Haro Carrillo, F., Cordova Rosas, N., & Qui Chong, T. (2016). Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación. *INNOVA Research Journal*, 1(10), 1–11.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. del P. (2008). *Metodología de la investigación*. 6th.
- Huang, Y., Yao, D., Xi, X., Wang, Y., & Yao, W. (2020). Current status of pharmacy services in primary healthcare institutions in Jiangsu Province, China. *Australian Journal of Primary Health*, 26(5), 424–430. <https://doi.org/10.1071/PY20038>
- Ismail, A., Gan, Y. N., & Ahmad, N. (2020). Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among outpatients attending public health clinics: Questionnaire development and its application. *Plos One*, 15(1), 1–13.  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241082>
- Jain, S. (2021). Service quality: “performance only measure” an improvement over “servqual.” In *Turkish online journal of qualitative inquiry* (Vol. 12, Issue 10).  
<https://doi.org/https://web.s.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&sid=c24b6ffa-4b43-4724-aa6d-59ec2af5d33f%40redis>
- Kebede, H., Tsehay, T., Necho, M., & Zenebe, Y. (2021). Patient satisfaction towards outpatient pharmacy services and associated factors at dessie town public hospitals, south Wollo, north-east Ethiopia. *Patient Preference and Adherence*, 15(1), 1–12. <https://doi.org/10.2147/PPA.S287948>
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 1(1), 1–6.

- <http://www.medicapanamericana.com/Libros/Libro/3848/Epidemiologia-Clinica.html>
- Lott, B. E., Anderson, E. J., Villa Zapata, L., Cooley, J., Forbes, S., Taylor, A. M., Manygoats, T., & Warholak, T. (2021). Expanding pharmacists' roles: Pharmacists' perspectives on barriers and facilitators to collaborative practice. *Journal of the American Pharmacists Association*, *61*(2), 213-220.e1. <https://doi.org/10.1016/j.japh.2020.11.024>
- MINSAL. (2009). *Catalogación hecha por la biblioteca central del ministerio de salud*. <http://www.digemid.minsa.gob.pe>
- MINSAL. (2020). Listado de medicamentos esenciales genéricos en denominación común internacional (PNUME). In *Ministerio de salud* (p. 4). [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/724052/RM\\_N\\_302-2020-MINSA.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/724052/RM_N_302-2020-MINSA.pdf)
- MINSAL. (2015). *Proceso dispensación de medicamentos* (pp. 1–36).
- Mohanaraj, H., Anju, T., & Sareena, A. (2022). Assessment of patient's perception, experience and satisfaction with the role of community pharmacists. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, *13*(8), 965–969. <https://doi.org/10.47750/pnr.2022.13.S08.120>
- Montano, K. (2022). Calidad de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario externo atendido en el hospital María Auxiliadora , 2022 [tesis de maestría]. In *Universidad Norbert Wiener*. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/8913>
- Morgan, T., Duschinsky, R., & Barclay, S. (2022). Dispensing care: The dosette box and the status of low-fi technologies within older people's end-of-life caregiving practices. *Sociology of Health and Illness*, *44*(4–5), 745–763. <https://doi.org/10.1111/1467-9566.13455>
- Nasser, A., Abdulaziz, A., Ahmed, A., Yusra, K., Tauqeer, M., Khalid, A., Alruwaili, K., Alanazi, S., Ahmed, H., & Badriyah, A. (2021). Exploring satisfaction level among outpatients regarding pharmacy facilities and services in the Kingdom of Saudi Arabia; a large regional analysis. *PLoS ONE*, *16*(4), 1–18. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0247912>
- Nava, M., Ramos, P., & García, E. (2021). Modelo de dos dimensiones del compromiso organizacional: Aproximación teórica al modelo de Cohen. *RECAI Revista de Estudios En Contaduría, Administración e Informática*, *10*, 1–23. <https://doi.org/10.36677/recai.v10i29.16066>
- Ng, C. B., Chang, C. T., Ong, S. Y., Mahmud, M., Lee, L. C., Chew, Y. C., Hamdan, N., Kamaludin, R. S., Thong, K. S., & Choo, S. J. (2021). Awareness, expectation and

- satisfaction towards ward pharmacy services among patients in medical wards: a multi-centre study in Perak, Malaysia. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07185-7>
- Nguyen, T. L. H., & Nagase, K. (2019). The influence of total quality management on customer satisfaction. *International Journal of Healthcare Management*, 12(4), 277–285. <https://doi.org/10.1080/20479700.2019.1647378>
- OMS. (2020). *Servicios sanitarios de calidad* (Issue July, pp. 1–5). Macmillan Education UK. <https://www.who.int/fr/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- OPS. (2011). Buenas prácticas de Farmacovigilancia para las Américas. In *Red PARF Documento Técnico No. 5* (Issue 5).
- Oyola-García, A. (2022). La variable. *Rev. Cuerpo Med. HNAAA*, 15(1), 42–45. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa>
- Palomino, C. N. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el área de farmacia de consultorio externo, departamento de farmacia del hospital de Ayacucho, 2022*. [tesis de maestría] Universidad Nacional San Cristobal de Huamanga.
- Pedersen, C., Schneider, P., Ganio, M., & Scheckelhoff, D. (2020). ASHP national survey of pharmacy practice in hospital setting: Dispensing and administration - 2020. *American Society of Health-System Pharmacists 2021*, 0, 1–59. <https://doi.org/doi.org/10.1080/00498254.2020.1737890>
- Popper, A., & Dahrendorf, H. (2002). *La lógica de las ciencias sociales*.
- Ramos, V., Mogollon, S., Santur, L., & Cherre, I. (2020). El modelo SERVPERF como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203%0Ahttp://mpoc.org.my/malaysian-palm-oil-industry/>
- Rincon, A., Goncalvez, E., & Beatriz, A. (2012). Atención farmacéutica comunitaria y su impacto en la percepción sobre el profesional farmacéutico en 03 Parroquias del municipio libertador del estado Mérida Adriana. *Revista Del Instituto Nacional de Higiene Rafael Rangel*, 1–6. [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-04772012000200004](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-04772012000200004)
- Saad, H., Aldahab, S., Elhag, M., Prajapati, K., Badulla, F., Alshakka, M., & Mirza, B. (2019). Patients' perspectives on services provided by community pharmacies in terms of patients' perception and satisfaction. *Journal of Young Pharmacists*, 11(3), 279–284. <https://doi.org/10.5530/jyp.2019.11.56>

- Salvador, T. (2021). El papel del farmacéutico de atención primaria en el sistema sanitario. *Acdaemia de Farmacias*, 1, 1–63.
- Semegn, S., & Alemkere, G. (2019). Assessment of client satisfaction with pharmacist services at outpatient pharmacy of Tikur Anbessa Specialized Hospital. *PLoS ONE*, 14(10), 1–11. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0224400>
- Susanto, A., & Chalidyanto, D. (2020). Waiting time and satisfaction of outpatient in the pharmacy section. *EurAsian Journal of Biosciences*, 14(1–5), 3263–3266. <http://www.ejobios.org/article/waiting-time-and-satisfaction-of-outpatient-in-the-pharmacy-section-7927>

## ANEXOS

### Anexo A: Matriz de operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	CRITERIOS DE MEDICIÓN	TIPO DE VARIABLE	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Dispensación de medicamentos	Es la acción profesional realizada por el Químico farmacéutico con actitud proactiva iniciándose desde el momento en que se recibe la prescripción médica hasta que este es entregado al paciente	1. Acto profesional farmacéutico	Presentación de profesional	1	-Muy en Desacuerdo =1 -Desacuerdo = 2 -Ni de acuerdo, ni en desacuerdo =3 -De acuerdo =4 -Muy de acuerdo =5	Cualitativa	Encuesta
			Información del profesional con referente a su receta	2			
			2. Recepción y validación de la prescripción	Eficiencia de la dispensación			
		Identificación del paciente: Nombres y apellidos del paciente		4			
		Concentración y forma farmacéutica		5			
		Lugar y fechas de expedición y expiración de la receta, sello y firma del prescriptor.		6			
		3. Análisis e interpretación de la prescripción	Correcto cálculo de dosis de acuerdo con la receta del paciente	7	-Muy en Desacuerdo = 1 -Desacuerdo = 2 -Ni de acuerdo, ni en desacuerdo = 3 -De acuerdo = 4 -Muy de acuerdo =5	Cualitativa	Encuesta
			Identifica posibles interacciones medicamentosas y/o duplicidad de la terapia	8			
		4. Preparación y selección de productos	Correcta entrega de los medicamentos	9	Muy desacuerdo=1 Desacuerdo=2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo =3 De acuerdo = 4 Muy de acuerdo =5	Cualitativa	Encuesta
			Condiciones físicas de los medicamentos	10			
			Verificación de la fecha de vencimiento	11			
		5. Registro farmacéutico	Utilización de sistema información	12	Muy desacuerdo=1 Desacuerdo=2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo =3 De acuerdo = 4 Muy de acuerdo =5	Cualitativa	Encuesta
			Registro de problemas relacionados con los medicamentos.	13			
		6. Entrega de productos e información	Entrega de medicamentos	14			
			Información de medicamentos	15			
			Orientación sobre las condiciones de almacenamiento	16			

<b>Variable</b>  Satisfacción del usuario de farmacia	La satisfacción de los usuarios es un indicador de calidad, de atención prestada en los servicios de salud, por otra parte, permite conocer el nivel de satisfacción para mejorar las deficiencias que los usuarios requieran.	1. Disponibilidad de stock de medicamentos	La farmacia cuenta con los medicamentos disponibles según la receta del usuario	1	Muy en desacuerdo =1 Desacuerdo= 2 Ni de acuerdo ni en desacuerdo =3 De acuerdo =4 Muy de acuerdo=5	Cualitativa	Encuesta
			Los medicamentos dispensados son de calidad	2			
		2. Capacidad de respuesta	Respuesta ante dudas	3			
			Tiempo de espera	4			
			Explicación entendible	5			
		3. Elementos tangibles	Mobiliario y estado de conservación	6			
			Materiales necesarios	7			
			Limpieza y comodidad	8			

## ANEXO B: Matriz de consistencia

**Título:** Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario de una cadena de boticas de Santa Anita-2023.

**Autor:** Yarleque Vilca Juan Fernando

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	JUSTIFICACIÓN	VARIABLES	TIPOS DE VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Cómo se relaciona la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios de una cadena de boticas de Santa Anita-2023?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> 1. ¿Cómo se relaciona la dispensación de medicamentos y la disponibilidad del stock de medicamentos de una cadena de boticas Santa Anita-2023?</p>	<p><b>OBJETIVOS GENERAL</b> Determinar cómo se relaciona la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios de una cadena de boticas de Santa Anita-2023.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> 1. Identificar la relación entre la dispensación de medicamentos y la disponibilidad del stock de medicamentos de una cadena de boticas de Santa Anita-2023.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Existe relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios de una cadena de boticas de Santa Anita-2023.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> 1.Existe relación entre la dispensación de medicamentos y la disponibilidad del stock de medicamentos de una cadena de boticas de Santa Anita-2023.</p>	<p>1. Teórico: Con la presente investigación se busca evaluar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios de una cadena de boticas de Santa Anita-2023.</p> <p>2. Práctica: La utilidad de esta investigación es conocer cómo la dispensación de medicamentos se relaciona con la satisfacción de los usuarios de una cadena de boticas de Santa Anita-2023.</p>	<p>Dispensación de medicamentos</p>	<p>cuantitativa</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> -Básico</p> <p>Enfoque -Cuantitativo</p> <p>Nivel Transversal</p> <p>-Correlacional simple</p> <p>Diseño -No experimental</p> <p><b>Población y muestra</b> <b>Población:</b> 136 usuarios de boticas</p> <p><b>Muestra:</b> 100 usuarios</p>

<p>2. ¿Cómo se relaciona la dispensación de medicamentos y la capacidad de respuesta en los usuarios de una cadena de boticas de Santa Anita-2023?</p> <p>3. ¿Cómo se relaciona la dispensación de medicamentos y los elementos tangibles de una cadena de boticas de Santa Anita- 2023?</p>	<p>2. Identificar la relación de la dispensación de medicamentos y la capacidad de respuesta de una cadena de boticas de Santa Anita-2023.</p> <p>3. Identificar la relación de la dispensación de medicamentos y los elementos tangibles de una cadena de boticas de Santa Anita-2023.</p>	<p>2. Existe relación entre la dispensación de medicamentos y la capacidad de respuesta de los usuarios de una cadena de boticas de Santa Anita-2023.</p> <p>3. Existe relación entre la dispensación de medicamentos y los elementos tangibles de una cadena de boticas de Santa Anita -2023.</p>	<p>4. Metodológico: Aportar una encuesta validada, el cual sirva como referencia para futuras investigaciones.</p>	<p>Satisfacción de los usuarios</p>	<p>Cualitativa</p>	<p><b>Procesamiento de datos</b></p> <p>Microsoft Excel y paquete estadístico SPSS versión 24</p> <p><b>Técnica de análisis de datos</b></p> <p>Estadística descriptiva e inferencial.</p> <p>Prueba de hipótesis mediante Rho de Spearman.</p>
--	---	--	--	-------------------------------------	--------------------	---

## ANEXO C: Cuestionario de dispensación de medicamentos.

El presente cuestionario forma parte de la investigación titulada: Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario de una cadena de boticas de Santa Anita-2023. Este cuestionario es anónimo; por esta razón, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas planteadas, además agradecerle por su valiosa colaboración. A continuación, debe calificar de acuerdo con la atención brindada en el servicio de farmacia siendo 1 menor calificación y 5 mayor calificación.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>Variable 1: Dispensación de medicamentos</b>						
<b>Dimensión 1: el Acto profesional farmacéutico</b>						
1	¿El personal de farmacia se encuentra correctamente uniformado, limpio y saluda de forma cordial y amable?					
2	¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produciría el medicamento?					
3	¿El personal de farmacia le brindo una atención eficiente?					
<b>Dimensión 2: Recepción y validación de la prescripción</b>						
4	¿El personal de farmacia identifica que sus nombres y apellidos se encuentren correctos, así como el diagnóstico y médico tratante de acuerdo con su receta?					
5	¿El personal de farmacia verifica la concentración y presentación de acuerdo con su receta?					
6	¿El personal de farmacia verifica la fecha de expiración de la receta y el sello y firma de quien prescribe la receta?					
<b>Dimensión 3: Análisis e interpretación de la prescripción</b>						

7	¿El Químico Farmacéutico calcula la dosis de su receta y la cantidad a entregar de medicamentos?					
8	¿El Químico Farmacéutico identifica las interacciones medicamentosas y /o duplicidad de la terapia?					
<b>Dimensión 4: Preparación y selección de productos</b>						
9	¿El personal de farmacia le entregó correctamente sus medicamentos?					
10	¿El personal de farmacia verifica que el envase del producto este en correcto estado?					
11	¿El personal de farmacia verifica la fecha de vencimiento del medicamento, al momento de la entrega de su receta?					
<b>Dimensión 5: Registros</b>						
12	¿El personal de farmacia utiliza registros informáticos?					
13	¿El Químico Farmacéutico registra los problemas relacionados con el medicamento?					
<b>Dimensión 6: Entrega e información de los medicamentos</b>						
14	¿El personal de farmacia verifica la receta antes de entregarle los medicamentos?					
15	¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le brindó información complementaria para su tratamiento?					
16	¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le orientó sobre las condiciones de almacenamiento de sus medicinas?					

## ANEXO C: Cuestionario de satisfacción de los usuarios

El presente cuestionario forma parte de la investigación titulada: Dispensación de medicamentos y satisfacción de los usuarios de una cadena de boticas en Santa Anita, 2023. Este cuestionario es anónimo; por esta razón, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas planteadas, además agradecerle por su valiosa colaboración. A continuación, debe calificar de acuerdo con la atención brindada en el servicio de farmacia siendo 1 menor calificación y 5 mayor calificación.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>

<b>Variable 2: Satisfacción de los usuarios</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Dimensión 1: Disponibilidad de stock</b>						
1	¿El área de farmacia cuenta con el stock disponible de medicamentos de acuerdo con su receta?					
2	¿Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?					
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>						
3	¿Le mostraron interés en resolver sus dudas?					
4	¿El tiempo de dispensación fue el apropiado?					
5	¿La atención fue clara y precisa con referente a su receta?					
<b>Dimensión 3: Elementos tangibles</b>						
6	¿La botica o farmacia presenta mobiliario ordenado y en buen estado de conservación?					
7	¿La farmacia se encuentra debidamente señalizada, iluminada y ventilada?					
8	¿La farmacia se encuentra limpia y ordenada?					

## Matriz por juicio de expertos

### Evaluación por juicio de expertos (1)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario 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 en la labor farmacéutica en beneficio de los usuarios. Agradezco su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Juan Méndez Vergaray
Grado profesional:	Maestría ( ) Doctorado ( x )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( x ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Educación; Psicología; especialista en audición, lenguaje y aprendizaje; investigación; redacción de artículos científicos
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente de Análisis psicométrico I y II; Docente de psicometría.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de dispensación de medicamentos
Autor (a):	(Montano,2020)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimientos farmacéuticos públicos o privados
Significación:	Este cuestionario consta de 6 dimensiones que engloban un total de 16 ítems, que deberán ser respondidas por el encuestado, teniendo la libre disposición de elegir una de las cinco alternativas de respuesta para cada ítem, desde: 1) Muy en desacuerdo, 2) Desacuerdo, 3) Ni de acuerdo ni desacuerdo, 4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo. Tiene como objetivo medir la percepción de las dimensiones de la dispensación de medicamentos.

#### 4. Soporte teórico

Escala/AREA	Subescala (dimensión)	Definiciones
Dispensación de medicamentos	Unidimensionada	El acto de la dispensación de medicamentos es el desarrollo de los pasos mediante el cual los medicamentos recetados son entregados a los pacientes de manera segura y efectiva, siguiendo todas las regulaciones y normativas establecidas (Pedersen et al., 2020).

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario “Dispensación de medicamentos” elaborado por (Montano,2020). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

*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.*

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.

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

**Dimensiones del instrumento: Unidimensional****Primera dimensión:** El acto profesional farmacéutico

Objetivos de la dimensión: Busca medir la presentación del personal, conocimientos y el nivel de eficiencia el cual se desempeña.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Presentación del profesional	1. ¿El personal de farmacia se encuentra correctamente uniformado, limpio y saluda de forma cordial y amable?	4	4	4	
	2. ¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produciría el medicamento?	4	4	4	
	3. ¿El personal de farmacia le brindo una atención eficiente?	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Recepción y validación de la prescripción

- Objetivos de la Dimensión: Busca identificar los datos personales y diagnóstico del usuario, las características del medicamento y datos del prescriptor.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recepción y validación de la prescripción	4. ¿El personal de farmacia identifica que sus nombres y apellidos se encuentren correctos, así como el diagnóstico y médico tratante de acuerdo con su receta?	4	4	4	
	5. ¿El personal de farmacia verifica la concentración y presentación de acuerdo con su receta?	4	4	4	
	6. ¿El personal de farmacia verifica la fecha de expiración de la receta y el sello y firma de quien prescribe la receta?	4	4	4	

**Tercera dimensión:** Análisis e interpretación de la prescripción

- Objetivos de la Dimensión: Busca interpretar la dosificación e interacción medicamentosa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Análisis e interpretación de la prescripción	7. ¿El Químico Farmacéutico calcula la dosis de su receta y la cantidad a entregar de medicamentos?	4	4	4	
	8. ¿El Químico Farmacéutico identifica las interacciones medicamentosas y /o duplicidad de la terapia?	4	4	4	

**Cuarta dimensión:** Preparación y selección de productos

- Objetivos de la Dimensión: Busca medir la percepción de los usuarios sobre la entrega, envase y datos de expiración de los medicamentos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Preparación y selección de productos	9. ¿El personal de farmacia le entregó correctamente sus medicamentos?	4	4	4	
	10. ¿El personal de farmacia verifica que el envase del producto este en correcto estado?	4	4	4	
	11. ¿El personal de farmacia verifica la fecha de vencimiento del medicamento, al momento de la entrega de su receta?	4	4	4	

**Quinta dimensión:** Registros

- Objetivos de la Dimensión: Busca medir la percepción de los usuarios sobre el uso de registros informáticos y los PRM.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Registros	12. ¿El personal de farmacia utiliza registros informáticos?	4	4	4	
	13. ¿El Químico Farmacéutico registra los problemas relacionados con el medicamento?	4	4	4	

- **Sexta dimensión:** Entrega e información de los medicamentos
- **Objetivos de la Dimensión:** Busca medir la percepción sobre la verificación, información complementaria y orientación de almacenamiento sobre los medicamentos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Entrega e información de los medicamentos	14. ¿El personal de farmacia verifica la receta antes de entregarle los medicamentos?	4	4	4	
	15. ¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le brindó información complementaria para su tratamiento?	4	4	4	
	16. ¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le orientó sobre las condiciones de almacenamiento de sus medicinas?	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Juan Méndez Vergaray

**Especialidad del validador:** Investigador RENACYT

**19. de 10. del 2023**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo




---

**Firma del Experto validador  
Dr. Juan Méndez Vergaray  
Investigador RENACYT**

## Evaluación de juicios de expertos (2)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando en la labor farmacéutica en beneficio de los usuarios. Agradezco su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. Juan Méndez Vergaray
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctorado ( x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( x ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educación; Psicología; especialista en audición, lenguaje y aprendizaje; investigación; redacción de artículos científicos
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Docente de Análisis psicométrico I y II; Docente de psicometría

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	<b>Cuestionario de satisfacción del usuario</b>
Autor (a):	(Cordero,2023)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimientos farmacéuticos públicos o privados
Significación:	Este cuestionario consta de 3 dimensiones que engloban un total de 8 ítems, que deberán ser respondidas por el encuestado, teniendo la libre disposición de elegir una de las cinco alternativas de respuesta para cada ítem, desde: 1) Muy de acuerdo, 2) Desacuerdo, 3) Ni de acuerdo ni desacuerdo, 4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo. Tiene como objetivo medir la percepción de las dimensiones satisfacción del usuario

### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/AREA	Subescala (dimensión)	Definición
<b>Satisfacción de usuario</b>	Unidimensionada	Se refiere al nivel de conformidad y satisfacción que percibe el paciente en los servicios y la atención recibida; es un indicador importante para valorar la calidad de servicio y optimizar la atención farmacéutica(Chacón & Rugel, 2018).

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el "Cuestionario de satisfacción del usuario". Elaborado por (Cordero, 2023). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

*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*

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.

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

Dimensiones del instrumento:

**Primera dimensión:** Disponibilidad del stock de los medicamentos

- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios sobre la disponibilidad y calidad de los medicamentos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad del stock	1. ¿El área de farmacia cuenta con el stock disponible de medicamentos de acuerdo con su receta?	4	4	4	
	2. ¿Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Capacidad de respuesta

- Objetivos de la Dimensión: Mide la percepción sobre el interés ante dudas, tiempo de espera y precisión con respecto a la prescripción.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta	3. ¿Le mostraron interés en resolver sus dudas?	4	4	4	
	4. ¿El tiempo de dispensación fue el apropiado?	4	4	4	
	5. ¿La atención fue clara y precisa con referente a su receta?	4	4	4	

**Tercera dimensión:** Elementos tangibles

- Objetivos de la Dimensión: Mide la percepción de los usuarios sobre el mobiliario, iluminación, ventilación y limpieza de los establecimientos farmacéuticos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elementos tangibles	6. ¿La botica o farmacia presenta mobiliario ordenado y en buen estado de conservación?	4	4	4	
	7. ¿La farmacia se encuentra debidamente señalizada, iluminada y ventilada?	4	4	4	
	8. ¿La farmacia se encuentra limpia y ordenada?	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Juan Méndez Vergaray**

**Especialidad del validador: Investigador Renacyt**

**19. de 10.del 2023**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



---

**Firma del Experto validador**

**Dr. Juan Méndez Vergaray**

**Investigador Renacyt**

## Evaluación por juicio de expertos (2)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario 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 en la labor farmacéutica en beneficio de los usuarios. Agradezco su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Yolanda Josefina Huayta Franco
Grado profesional:	Maestría ( ) Doctorado ( x )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( x ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Ciencias sociales; Educación; Gestión pública; Pedagogía; Docente posgrado; Investigadora RENACYT; Redacción de artículos científicos
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de dispensación de medicamentos
Autor (a):	(Montano, 2020)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimientos farmacéuticos públicos o privados
Significación:	Este cuestionario consta de 6 dimensiones que engloban un total de 16 ítems, que deberán ser respondidas por el encuestado, teniendo la libre disposición de elegir una de las cinco alternativas de respuesta para cada ítem, desde: 1) Muy en desacuerdo, 2) Desacuerdo, 3) Ni de acuerdo ni desacuerdo, 4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo. Tiene como objetivo medir la percepción de las dimensiones de la dispensación de medicamentos.

### 4. Soporte teórico

Escala/AREA	Subescala (dimensión)	Definiciones
Dispensación de medicamentos	Unidimensionada	El acto de la dispensación de medicamentos es el desarrollo de los pasos mediante el cual los medicamentos recetados son entregados a los pacientes de manera segura y efectiva, siguiendo todas las regulaciones y normativas establecidas (Pedersen et al., 2020).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el Cuestionario “Dispensación de medicamentos” elaborado por (Montano,2020). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

*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.*

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<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.

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

**Dimensiones del instrumento: Unidimensional****Primera dimensión:** El acto profesional farmacéutico

Objetivos de la dimensión: Busca medir la presentación del personal, conocimientos y el nivel de eficiencia el cual se desempeña.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Presentación del profesional	1. ¿El personal de farmacia se encuentra correctamente uniformado, limpio y saluda de forma cordial y amable?	4	4	4	
	2. ¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produciría el medicamento?	4	4	4	
	3. ¿El personal de farmacia le brindo una atención eficiente?	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Recepción y validación de la prescripción

- Objetivos de la Dimensión: Busca identificar los datos personales y diagnóstico del usuario, las características del medicamento y datos del prescriptor.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recepción y validación de la prescripción	4. ¿El personal de farmacia identifica que sus nombres y apellidos se encuentren correctos, así como el diagnóstico y médico tratante de acuerdo con su receta?	4	4	4	
	5. ¿El personal de farmacia verifica la concentración y presentación de acuerdo con su receta?	4	4	4	
	6. ¿El personal de farmacia verifica la fecha de expiración de la receta y el sello y firma de quien prescribe la receta?	4	4	4	

**Tercera dimensión:** Análisis e interpretación de la prescripción

- Objetivos de la Dimensión: Busca interpretar la dosificación e interacción medicamentosa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Análisis e interpretación de la prescripción	7. ¿El Químico Farmacéutico calcula la dosis de su receta y la cantidad a entregar de medicamentos?	4	4	4	
	8. ¿El Químico Farmacéutico identifica las interacciones medicamentosas y /o duplicidad de la terapia?	4	4	4	

**Cuarta dimensión:** Preparación y selección de productos

- Objetivos de la Dimensión: Busca medir la percepción de los usuarios sobre la entrega, envase y datos de expiración de los medicamentos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Preparación y selección de productos	9. ¿El personal de farmacia le entregó correctamente sus medicamentos?	4	4	4	
	10. ¿El personal de farmacia verifica que el envase del producto este en correcto estado?	4	4	4	
	11. ¿El personal de farmacia verifica la fecha de vencimiento del medicamento, al momento de la entrega de su receta?	4	4	4	

**Quinta dimensión:** Registros

- Objetivos de la Dimensión: Busca medir la percepción de los usuarios sobre el uso de registros informáticos y los PRM.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Registros	12. ¿El personal de farmacia utiliza registros informáticos?	4	4	4	
	13. ¿El Químico Farmacéutico registra los problemas relacionados con el medicamento?	4	4	4	

- **Sexta dimensión:** Entrega e información de los medicamentos
- **Objetivos de la Dimensión:** Busca medir la percepción sobre la verificación, información complementaria y orientación de almacenamiento sobre los medicamentos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Entrega e información de los medicamentos	14. ¿El personal de farmacia verifica la receta antes de entregarle los medicamentos?	4	4	4	
	15. ¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le brindó información complementaria para su tratamiento?	4	4	4	
	16. ¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le orientó sobre las condiciones de almacenamiento de sus medicinas?	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** suficiente

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco

**Especialidad del validador:** INVESTIGADOR RENACYT

**4 de 10 del 2023**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



FIRMA

Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco  
N° DNI: 09333287  
Investigadora RENACYT  
Código: P0128932

## Evaluación de juicios de expertos (2)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando en la labor farmacéutica en beneficio de los usuarios. Agradezco su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Yolanda Josefina Huayta Franco
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctorado ( x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( x ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Ciencias sociales; Educación; Gestión pública; Pedagogía; Docente de posgrado; Investigadora RENACYT; Redacción de artículos científicos
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	<b>Cuestionario de satisfacción del usuario</b>
Autor (a):	(Cordero, 2023)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimientos farmacéuticos públicos o privados
Significación:	Este cuestionario consta de 3 dimensiones que engloban un total de 8 ítems, que deberán ser respondidas por el encuestado, teniendo la libre disposición de elegir una de las cinco alternativas de respuesta para cada ítem, desde: 1) Muy de acuerdo, 2) Desacuerdo, 3) Ni de acuerdo ni desacuerdo, 4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo. Tiene como objetivo medir la percepción de las dimensiones satisfacción del usuario

### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/AREA	Subescala (dimensión)	Definición
<b>Satisfacción de usuario</b>	Unidimensionada	Se refiere al nivel de conformidad y satisfacción que percibe el paciente en los servicios y la atención recibida; es un indicador importante para valorar la calidad de servicio y optimizar la atención farmacéutica(Chacón & Rugel, 2018).

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el “Cuestionario de satisfacción del usuario”. Elaborado por (Cordero, 2023). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

*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*

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<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.

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

Dimensiones del instrumento:

**Primera dimensión:** Disponibilidad del stock de los medicamentos

- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios sobre la disponibilidad y calidad de los medicamentos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad del stock	1. ¿El área de farmacia cuenta con el stock disponible de medicamentos de acuerdo con su receta?	4	4	4	
	2. ¿Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Capacidad de respuesta

- Objetivos de la Dimensión: Mide la percepción sobre el interés ante dudas, tiempo de espera y precisión con respecto a la prescripción.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta	3. ¿Le mostraron interés en resolver sus dudas?	4	4	4	
	4. ¿El tiempo de dispensación fue el apropiado?	4	4	4	
	5. ¿La atención fue clara y precisa con referente a su receta?	4	4	4	

**Tercera dimensión:** Elementos tangibles

- Objetivos de la Dimensión: Mide la percepción de los usuarios sobre el mobiliario, iluminación, ventilación y limpieza de los establecimientos farmacéuticos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elementos tangibles	6. ¿La botica o farmacia presenta mobiliario ordenado y en buen estado de conservación?	4	4	4	
	7. ¿La farmacia se encuentra debidamente señalizada, iluminada y ventilada?	4	4	4	
	8. ¿La farmacia se encuentra limpia y ordenada?	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): suficiente**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco**

**Especialidad del validador: INVESTIGADOR RENACYT**

**4 de 10 del 2023**

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



---

FIRMA

Dra. Yolanda Josefina Huayta Franco  
N° DNI: 09333287  
Investigadora RENACYT  
Código: P0128932

## Anexo D. Validación de instrumentos

### Evaluación por juicio de expertos (3)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario 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 en la labor farmacéutica en beneficio de los usuarios. Agradezco su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Sebastian Sanchez Diaz
Grado profesional:	Maestría ( ) Doctorado ( x )
Área de formación académica:	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( x ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Educación; estadista; investigación Renacyt; redacción de artículos científicos
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos, experto en validez de constructo; AFE y AFC.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de dispensación de medicamentos
Autor (a):	(Montano, 2020)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimientos farmacéuticos públicos o privados
Significación:	Este cuestionario consta de 6 dimensiones que engloban un total de 16 ítems, que deberán ser respondidas por el encuestado, teniendo la libre disposición de elegir una de las cinco alternativas de respuesta para cada ítem, desde: 1) Muy en desacuerdo, 2) Desacuerdo, 3) Ni de acuerdo ni desacuerdo, 4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo. Tiene como objetivo medir la percepción de las dimensiones de la dispensación de medicamentos.

#### 4. Soporte teórico

Escala/AREA	Subescala (dimensión)	Definiciones
Dispensación de medicamentos	Unidimensionada	El acto de la dispensación de medicamentos es el desarrollo de los pasos mediante el cual los medicamentos recetados son entregados a los pacientes de manera segura y efectiva, siguiendo todas las regulaciones y normativas establecidas (Pedersen et al., 2020).

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario “Dispensación de medicamentos” elaborado por (Montano,2020). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

*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.*

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.

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

**Dimensiones del instrumento: Unidimensional****Primera dimensión:** El acto profesional farmacéutico

Objetivos de la dimensión: Busca medir la presentación del personal, conocimientos y el nivel de eficiencia el cual se desempeña.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Presentación del profesional	1. ¿El personal de farmacia se encuentra correctamente uniformado, limpio y saluda de forma cordial y amable?	4	4	4	
	2. ¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produciría el medicamento?	4	4	4	
	3. ¿El personal de farmacia le brindo una atención eficiente?	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Recepción y validación de la prescripción

- Objetivos de la Dimensión: Busca identificar los datos personales y diagnóstico del usuario, las características del medicamento y datos del prescriptor.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recepción y validación de la prescripción	4. ¿El personal de farmacia identifica que sus nombres y apellidos se encuentren correctos, así como el diagnóstico y médico tratante de acuerdo con su receta?	4	4	4	
	5. ¿El personal de farmacia verifica la concentración y presentación de acuerdo con su receta?	4	4	4	
	6. ¿El personal de farmacia verifica la fecha de expiración de la receta y el sello y firma de quien prescribe la receta?	4	4	4	

**Tercera dimensión:** Análisis e interpretación de la prescripción

- Objetivos de la Dimensión: Busca interpretar la dosificación e interacción medicamentosa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Análisis e interpretación de la prescripción	7. ¿El Químico Farmacéutico calcula la dosis de su receta y la cantidad a entregar de medicamentos?	4	4	4	
	8. ¿El Químico Farmacéutico identifica las interacciones medicamentosas y /o duplicidad de la terapia?	4	4	4	

**Cuarta dimensión:** Preparación y selección de productos

- Objetivos de la Dimensión: Busca medir la percepción de los usuarios sobre la entrega, envase y datos de expiración de los medicamentos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Preparación y selección de productos	9. ¿El personal de farmacia le entregó correctamente sus medicamentos?	4	4	4	
	10. ¿El personal de farmacia verifica que el envase del producto este en correcto estado?	4	4	4	
	11. ¿El personal de farmacia verifica la fecha de vencimiento del medicamento, al momento de la entrega de su receta?	4	4	4	

**Quinta dimensión:** Registros

- Objetivos de la Dimensión: Busca medir la percepción de los usuarios sobre el uso de registros informáticos y los PRM.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Registros	12. ¿El personal de farmacia utiliza registros informáticos?	4	4	4	
	13. ¿El Químico Farmacéutico registra los problemas relacionados con el medicamento?	4	4	4	

- **Sexta dimensión:** Entrega e información de los medicamentos
- **Objetivos de la Dimensión:** Busca medir la percepción sobre la verificación, información complementaria y orientación de almacenamiento sobre los medicamentos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Entrega e información de los medicamentos	14. ¿El personal de farmacia verifica la receta antes de entregarle los medicamentos?	4	4	4	
	15. ¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le brindó información complementaria para su tratamiento?	4	4	4	
	16. ¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le orientó sobre las condiciones de almacenamiento de sus medicinas?	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Sebastian Sanchez Diaz

**Especialidad del validador:** Investigador RENACYT

**4.de 10.del 2023**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Dr. Sebastian Sanchez Diaz  
N° DNI: 09834807  
Investigador RENACYT  
Código: P0079394

### Evaluación de juicios de expertos (3)

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando en la labor farmacéutica en beneficio de los usuarios. Agradezco su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Dr. Sebastian Sanchez Diaz
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctorado ( x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( x ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educación; estadista; investigación Renacyt; redacción de artículos científicos
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Docente de metodología de la investigación, construcción de instrumentos, experto en validez de constructo; AFE y AFC.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	<b>Cuestionario de calidad de atención</b>
Autor (a):	(Cordero, 2023)
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o colectiva
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimientos farmacéuticos públicos o privados
Significación:	Este cuestionario consta de 3 dimensiones que engloban un total de 8 ítems, que deberán ser respondidas por el encuestado, teniendo la libre disposición de elegir una de las cinco alternativas de respuesta para cada ítem, desde: 1) Muy de acuerdo, 2) Desacuerdo, 3) Ni de acuerdo ni desacuerdo, 4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo. Tiene como objetivo medir la percepción de las dimensiones satisfacción del usuario

#### 4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/AREA	Subescala (dimensión)	Definición
<b>Satisfacción de usuario</b>	Unidimensionada	Se refiere al nivel de conformidad y satisfacción que percibe el paciente en los servicios y la atención recibida; es un indicador importante para valorar la calidad de servicio y optimizar la atención farmacéutica(Chacón & Rugel, 2018).

### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el "Cuestionario de satisfacción del usuario". Elaborado por (Cordero, 2023). De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

*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*

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.

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

Dimensiones del instrumento:

**Primera dimensión:** Disponibilidad del stock de los medicamentos

- Objetivos de la Dimensión: Medir la percepción de los usuarios sobre la disponibilidad y calidad de los medicamentos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disponibilidad del stock	1. ¿El área de farmacia cuenta con el stock disponible de medicamentos de acuerdo con su receta?	4	4	4	
	2. ¿Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?	4	4	4	

**Segunda dimensión:** Capacidad de respuesta

- Objetivos de la Dimensión: Mide la percepción sobre el interés ante dudas, tiempo de espera y precisión con respecto a la prescripción.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta	3. ¿Le mostraron interés en resolver sus dudas?	4	4	4	
	4. ¿El tiempo de dispensación fue el apropiado?	4	4	4	
	5. ¿La atención fue clara y precisa con referente a su receta?	4	4	4	

**Tercera dimensión:** Elementos tangibles

- Objetivos de la Dimensión: Mide la percepción de los usuarios sobre el mobiliario, iluminación, ventilación y limpieza de los establecimientos farmacéuticos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elementos tangibles	6. ¿La botica o farmacia presenta mobiliario ordenado y en buen estado de conservación?	4	4	4	
	7. ¿La farmacia se encuentra debidamente señalizada, iluminada y ventilada?	4	4	4	
	8. ¿La farmacia se encuentra limpia y ordenada?	4	4	4	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENTE**

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

**Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Sebastian Sanchez Diaz**

**Especialidad del validador: Investigador RENACYT**

**4.de 10.del 2023**

**<sup>1</sup>Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**<sup>3</sup>Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



Dr. Sebastian Sanchez Diaz  
N° DNI: 09834807  
Investigador RENACYT  
Código: P0079394

## Confiabilidad del instrumento

*Confiabilidad del instrumento: Cuestionario de Dispensación de medicamentos*

<b>Variable</b>	<b>Número de Ítems</b>	<b>Coefficiente de confiabilidad</b>
<i>Dispensación de medicamentos</i>	16	0.964

De la tabla anterior, la prueba de confiabilidad de consistencia interna Alfa de Cronbach para el cuestionario de Dispensación de medicamentos se obtuvo un coeficiente de 0.964, esto significa que el instrumento posee un alto nivel de confiabilidad.

*Confiabilidad del instrumento: Cuestionario de Satisfacción de los usuarios*

<b>Variable</b>	<b>Número de Ítems</b>	<b>Coefficiente de confiabilidad</b>
<i>Satisfacción de los usuarios</i>	8	0.928

De la tabla anterior, la prueba de confiabilidad de consistencia interna Alfa de Cronbach para el cuestionario de Satisfacción de los usuarios se obtuvo un coeficiente de 0.928, esto significa que el instrumento posee un alto nivel de confiabilidad.

## 2. Baremos

### ***Rangos para los niveles de la variable Dispensación de medicamentos***

<b>Niveles</b>	<b>Rangos</b>
Mala	34-51
Regular	52-68
Buena	69-85

### ***Rangos para los niveles de la variable Satisfacción de los usuarios***

<b>Niveles</b>	<b>Rangos</b>
Nada satisfecho	26-31
Poco satisfecho	32-36
Satisfecho	37-40

### ***Rangos para los niveles de las dimensiones de la Satisfacción de los usuarios***

<b>Niveles</b>	<b>Dimensión</b>		
	<b>Disponibilidad de stock de medicamentos</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Elementos tangibles</b>
Nada satisfecho	5-7	10-12	8-10
Poco satisfecho	8-9	13-14	11-12
Satisfecho	10-16	15-16	13-15

## **ANEXO D: Consentimiento informado**

**Título de la investigación:** Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario de una cadena de boticas de Santa Anita-2023.

**Investigador:** Juan Fernando Yarleque Vilca

### **Propósito del estudio:**

Estamos invitando a participar en la investigación titulada “Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario de una cadena de boticas de Santa Anita-2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario de una cadena de boticas de Santa Anita-2023.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado, del programa de maestría en Gestión de los servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución (se reserva el nombre por el anonimato que exige la ética).  
Describir el impacto del problema de la investigación: alta significativa entre la dispensación de medicamentos, así como la satisfacción del usuario durante la prestación de servicio farmacéutico.

### **Procedimiento**

Si usted acepta decide participar en esta investigación

(Enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación: “Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario de una cadena de boticas de Santa Anita-2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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

No escriba su nombre, es anónimo y confidencial, después que haya aceptado participar puede dejar de participar sin ningún problema.

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

La participación de la investigación NO existirá riesgo o daño en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

He de mencionar que los resultados de la investigación se le alcanzarán 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 de la investigación deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información recogida en la encuesta o entrevista 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 Juan Fernando Yarleque Vilca, email: [nando120777@gmail.com](mailto:nando120777@gmail.com) y Docente asesor Dr. Juan Méndez Vergaray al email: [jmvevaluaciones@hotmail.com](mailto:jmvevaluaciones@hotmail.com)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo que el participante en la investigación.

Nombre y apellidos: (con código para salvaguardar el anonimato)

Fecha y hora:

## **ANEXO E: Asentimiento informado**

Título de la investigación: Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario de una cadena de boticas de Santa Anita-2023.

Investigador: Juan Fernando Yarleque Vilca.

### **Propósito del estudio:**

Estamos invitando usuarios a participar en la investigación titulada “Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario de una cadena de boticas de Santa Anita-2023.”, cuyo objetivo es determinar la relación entre dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario de una cadena de boticas de Santa Anita-2023.

Esta investigación es desarrollada por estudiantes posgrado, del programa de maestría en Gestión de los servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Este, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución (se reserva el nombre por el anonimato que exige la ética).

Describir el impacto del problema de la investigación.

Describir el impacto del problema de la investigación: la fiabilidad la percepción sobre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios de boticas.

### **Procedimiento**

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación: “Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario de una cadena de boticas de Santa Anita-2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en los ambientes de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un 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 alcanzarán 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 Juan Fernando Yarleque Vilca, [nando120777@gmail.com](mailto:nando120777@gmail.com) y Docente asesor Dr. Juan Méndez Vergaray al email: [jmvevaluaciones@hotmail.com](mailto:jmvevaluaciones@hotmail.com)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo del participante en la investigación.

Nombre y apellidos: (con código para salvaguardar el anonimato)

Fecha y hora: