



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Buenas prácticas de dispensación relacionado con el grado de satisfacción del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Tinco Carrasco, Liseth Zulma (orcid.org/0000-0002-9847-0558)

**ASESORES:**

Dr. Quinteros Gomez, Yakov Mario (orcid.org/0000-0003-2049-5971)

Dr. Barreto Perez Dany Jamnier German (orcid.org/0000-0003-1906-4437)

**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

A mis padres, Carlos y Rita, por proporcionarme la motivación que me impulsa a alcanzar todas mis ambiciones profesionales.

## AGRADECIMIENTO

A mi familia, profesores, colegas y participantes de esta investigación que me guiaron y brindaron tiempo necesario para realizar esta investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Pág.

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICES DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICES DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III.METODOLOGÍA .....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y Operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimiento.....	19
3.6. Método de análisis de datos .....	19
3.7. Aspectos éticos .....	19
IV.RESULTADOS .....	20
4.1. Estadística descriptiva .....	20
4.2. Estadística Inferencial.....	24
V. DISCUSIÓN.....	30
VI.CONCLUSIONES.....	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS .....	38
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

<b>Tabla 1:</b> Distribución de frecuencia de la variable Buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino,2023.....	20
<b>Tabla 2:</b> Distribución de frecuencia de las dimensiones de las Buenas prácticas según los encuestados.....	21
<b>Tabla 3:</b> Distribución de frecuencia de la variable satisfacción del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino,2023.....	22
<b>Tabla 4:</b> Distribución de frecuencia de las dimensiones de satisfacción según los encuestados.....	23
<b>Tabla 5:</b> Relación entre Buenas Prácticas de Dispensación y satisfacción del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino, 2023...	24
<b>Tabla 6:</b> Relación entre recepción y validación de la receta con la fiabilidad del paciente en el servicio de farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino.....	25
<b>Tabla 7:</b> Relación entre análisis e interpretación de la receta con la sensibilidad del paciente en el servicio de farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino.....	26
<b>Tabla 8:</b> Relación entre preparación y selección del producto con la seguridad del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino.....	27
<b>Tabla 9:</b> Relación de los registros con elementos tangibles del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino.....	28
<b>Tabla 10:</b> Relación de entrega de producto con la empatía del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino.....	29

## ÍNDICES DE FIGURAS

	Pág.
<b>Figura 1:</b> Distribución del porcentaje de la variable Buenas prácticas de dispensación.....	20
<b>Figura 2:</b> Distribución de frecuencia de las dimensiones de las Buenas prácticas según los encuestados.....	21
<b>Figura 3:</b> Distribución del porcentaje de la variable satisfacción del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino,2023.....	22
<b>Figura 4:</b> Distribución de frecuencia de las dimensiones de satisfacción según los encuestados.....	23

## RESUMEN

Esta investigación se realizó en el área de farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino, tuvo como objetivo determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación con el grado de satisfacción del paciente en el servicio de Farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino, 2023. El estudio fue de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, presentando un diseño no experimental, nivel correlacional, de corte transversal. Se utilizó una muestra 100 pacientes atendidos en el área de farmacia, en cuanto la técnica utilizada fue la encuesta y se utilizó dos instrumentos. Para la variable buenas prácticas de dispensación un nivel medio con 43% como para sus dimensiones análisis e interpretación de la receta se encontró que el 45% medio, dimensión preparación y selección 36% bajo y el 46% medio, registro se encontró que el 55% bajo, entrega de los productos fueron 50% bajo y 25% medio, así mismo para la variable satisfacción del paciente se evidencio que 49% como medio, así para sus variables fiabilidad en 31%, empatía 40%, seguridad en un 32% y bajo en elementos tangibles en 46%. Se evidencio que no existe relación entre las buenas prácticas de dispensación y el grado de satisfacción del paciente en el servicio de farmacia.

Palabras clave: Buenas prácticas de dispensación, satisfacción, paciente.

## ABSTRACT

This research was carried out in the pharmacy area of the Santo Tomas de Aquino clinic, with the objective of determining the relationship between good dispensing practices and the degree of patient satisfaction in the pharmacy service of the Santo Tomas de Aquino clinic, 2023. The methodological part of this study was applied with a quantitative approach, presenting a non-experimental, correlational, cross-sectional design. A sample of 100 patients attended to in the pharmacy area was used, and the technique used was the survey and two instruments were used. For the variable good dispensing practices a medium level with 43% and for its dimensions analysis and interpretation of the prescription it was found that 45% medium, dimension preparation and selection 36% low and 46% medium, registration was found that 55% low, delivery of products were 50% low and 25% medium, likewise for the variable patient satisfaction it was found that 49% as medium, as well as for its variables reliability in 31%, empathy 40%, security in 32% and low in tangible elements in 46%. It was found that there is no relationship between good dispensing practices and the degree of patient satisfaction in the pharmacy service.

Keywords: good dispensing practices, satisfaction and patient.

## I. INTRODUCCIÓN

La dinámica de la exigencia del servicio ha convertido a la dispensación, en la función más importante del químico farmacéutico, quien, a través de la receta, entrega los fármacos al usuario y luego lo instruye sobre su uso, dosificación, conservación e interacciones, con el objetivo de fomentar un consumo adecuado y garantizar su cumplimiento; sin embargo, en la actualidad esto no se logra y el efecto terapéutico no se cumple. La Federación internacional farmacéutica (FIP, 2017) han estudiado el papel de los farmacéuticos en los sistemas sanitarios, concretamente han recomendado incluir no sólo conocimientos sino también comportamientos y habilidades como las de saber, proveedor de cuidados, decisor, comunicador, líder, gestor, aprendiz perpetuo, educador e investigador.

Al respecto, la organización mundial de la salud (OMS, 2017), todos emplean medicinas para combatir o curar enfermedades en algún momento de nuestras vidas, pero si se ingieren de forma inadecuada, sin un control suficiente, los medicamentos pueden ocasionar problemas graves. En ese sentido, se sostiene que la dispensación garantiza el empleo eficaz de los fármacos reduciendo los errores, que son causantes de la mortalidad de los usuarios en el mundo. Los errores de medicación también perjudican al tratamiento farmacológico de los pacientes, lo que se traduce en un aumento de las hospitalizaciones, la morbilidad y la mortalidad, todo lo cual representa un elevado coste sanitario. Tal es el caso Sedeño (2012) menciona que la mala adherencia de los usuarios a los tratamientos conlleva una mala salud y un mayor coste sanitario, de ahí que las organizaciones farmacéuticas nacionales deban promover y luchar por mejorar la adherencia a los regímenes de medicación crónica.

Asimismo, se considera que en la población mundial se administran medicamentos de forma incorrecta, otra cuarta parte no tiene acceso a medicamentos que salvan vidas y al resto se le administran medicamentos de forma inadecuada, lo que provoca el incumplimiento del tratamiento (OMS, 2022), en la realidad actual, a través de una encuesta sobre la satisfacción de los usuarios sobre el seguro universal de salud, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI,2014) se examinó 181 establecimientos de salud, de los cuales noventa y cinco dependían del Ministerios de Salud (MINSA), cincuenta y cinco eran parte de ESSALUD, setenta y dos eran clínicas privadas, mientras que veintinueve estaban

afiliadas a las fuerzas armadas. De ellas, el 70% estaban satisfechas con el servicio recibido, el 8% insatisfechas y el 22% ninguna de las dos cosas. La principal preocupación expresada por el 35% de los consumidores en relación con el sistema de farmacia es el precio de los medicamentos.

En la misma línea de análisis, se concibe que la satisfacción del consumidor permite evaluar la eficacia del tratamiento farmacológico. (López *et al.*, 2020) la satisfacción está influida tanto por la eficacia del tratamiento como por la adherencia, aunque también interviene el estado de salud y las cualidades personales, de ahí que el interés actual de varias empresas por la fijación de precios, la comercialización y las primas de los medicamentos, en lugar de contratar a un farmacéutico cualificado para realizar las actividades de dispensación, ha superado el propósito de optimizar la asistencia al consumidor. A ello, (Revista cubana de farmacia, 2019) la entidad que mejore el bienestar de sus usuarios incrementa su fidelidad y mejora sus resultados comerciales, lo que la diferencia de sus competidores.

En base a lo descrito, se plantea el problema: ¿Cuál es la relación entre las buenas prácticas de dispensación con el grado de satisfacción del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino?, como también problemas específicos los cuales fueron: ¿Cuál es la relación entre la recepción y validación de la prescripción con la fiabilidad en el servicio de farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino?, ¿Cuál es la relación entre análisis e interpretación de la prescripción con la sensibilidad del paciente en el servicio de farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino?, ¿Cuál es la relación entre preparación y selección de los productos con la seguridad de respuesta del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino?, ¿Cuál es la relación de los registros con elementos tangibles en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino?, ¿Cuál es la relación de entrega de producto e información con empatía del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino?.

Esta investigación encontró justificación al permitir conocer las dificultades que presentan las buenas prácticas de dispensación siendo un problema muy frecuente que atraviesa la población, generando un nivel bajo de satisfacción por los usuarios, por ello, en la condición práctica va a servir como una referencia para que, a partir de esta investigación, el área farmacéutica cumpla adecuadamente

con el proceso de dispensación, para evitar la insatisfacción del paciente y ofrecer servicios de calidad para mejorar la salud de los usuarios, además, en la parte social, se logró que las funciones del profesional Químico Farmacéutico sean valoradas, siendo su función la de formar al paciente acerca del uso racional de fármacos.

Por ello, se formuló el objetivo general: Determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación con el grado de satisfacción del paciente en el servicio de Farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino. Se planteo cinco objetivos específicos los cuales fueron: Determinar la relación entre recepción y validación de la prescripción con la fiabilidad del paciente en el servicio de farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino, Determinar la relación entre análisis e interpretación de la receta con la sensibilidad del paciente en el servicio de farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino, Determinar la relación entre preparación y selección del producto con la seguridad de respuesta del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino, Determinar la relación de los registros con la elementos tangibles del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino, Determinar la relación de entrega de producto e información con la empatía del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino.

De la misma forma, y concordante con el estudio de forma lógica se consideró la hipótesis general: Existe relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino. En la misma se plantearon como hipótesis específica: Existe la relación entre recepción y validación de la receta con la fiabilidad del paciente en el servicio de farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino, Existe la relación entre análisis e interpretación de la receta con la sensibilidad del paciente en el servicio de farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino, Existe la relación entre preparación y selección del producto con la seguridad del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino, Existe la relación de los registros con elementos tangibles del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino, Existe la relación de entrega de producto e información con la empatía del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino

## II. MARCO TEÓRICO

Zapata y Manco (2021) mencionaron que el químico farmacéutico mejora la calidad de vida del usuario al realizar una adecuada dispensación de medicamentos, es el profesional adecuado para realizar atención primaria, tienen la capacidad de dar mejor accesibilidad a nivel individual y poblacional. Para garantizar un servicio de calidad se debe cumplir las necesidades del cliente, logrando así la satisfacción, con la cual estableció la relación entre el nivel de atención con la seguridad y satisfacción de los clientes, este estudio fue desarrollado en el enfoque cuantitativo contando con una muestra de 269 clientes. Se utilizó el cuestionario, el primero de 20 ítems para captar la percepción del servicio y el segundo con 10 ítems. El 73% opina que presenta buena atención farmacéutica, en los resultados estadísticos no se logra observar una relación con significancia ya que el valor  $p > 0,05$ . concluyéndose que la mayoría opinaron que están conforme con la atención farmacéutica y presentan una insatisfacción por la poca actualización de equipos tecnológicos.

Galván (2023) mencionó que las capacidades con las que debe contar el farmacéutico al momento de cumplir sus funciones son actitudes, valores y destrezas para lograr mejorar la salud del usuario y la satisfacción. Hoy en día se conoce que una mala atención en la dispensación, no ayuda, ya que los pacientes no logran seguir un tratamiento adecuado perjudicando su salud. Se determinó la atención farmacéutica en concordancia con la venia de los clientes de botica de la ciudad de Huancayo. Se trató de un estudio tipo básico, transversal, observacional. Se trataba de un instrumento tipo encuesta que evalúa el sistema de atención relacionado a la satisfacción del cliente. Los datos indican que 47% de los encuestados consideran la atención farmacéutica buena, y el 53% menciona que se encuentra satisfecho con la atención prestada, en los resultados estadísticos no se logra observar una relación con significancia, teniendo el valor de  $p > 0,05$ . En conclusión, son las dimensiones de empatía, seguridad y tangibilidad que los clientes manifiestan como calidad en la atención farmacéutica.

Porras y Sáenz (2023) afirmaron que es un desafío constante en países en desarrollo como el nuestro dar la seguridad al paciente al no contar con instalaciones médicas adecuadas, la seguridad del paciente puede verse comprometida ante esta situación resultando demora en la dispensación de

fármacos. El gran porcentaje de errores en la medicación se produce en las etapas de prescripción y administración. La satisfacción es un elemento importante que es considerado para lograr competitividad en la empresa, ya que con ello podemos evaluar la confianza y satisfacción que genera con los clientes. El poco acceso que tenemos a medicamentos, el costo excesivo, la poca inversión pública y escases de personal de salud en los diferentes centros médicos, genera el poco acceso a los medicamentos logrando la insatisfacción del servicio. Se determinó la relación de la forma de suministro con la satisfacción de los que adquieren productos en una farmacia del distrito de Lurigancho. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional. Como instrumento, se empleó la encuesta, con 20 ítems que medían los buenos procedimientos de dispensación y 15 ítems que valoraban la satisfacción. Los diferentes resultados señalaron que es el 87% de clientes que consideraron un nivel medio de satisfacción del paciente, en los resultados estadísticos no se logra observar una relación con significancia con el valor de  $p=0.056$  ( $p>0,05$ ) que presenta una correlación débil de  $r=0,130$ . Se determinó que los altos niveles de dispensación, incluso en la categoría orientada a la salud, no están correlacionados con los niveles medios de satisfacción del cliente.

López (2019) mencionó que la función del químico farmacéutico en la actualidad está tomando mayor importancia a nivel global, ya que en gran medida es responsable del resultado del tratamiento farmacológico de cada paciente. La dispensación de medicamentos busca que la dosis y cantidad de los medicamentos sean entregados de manera correcta. El paciente evalúa el tipo de atención en función de cómo percibe y construye su propia perspectiva, que se utiliza para medir su satisfacción. Se trató de un estudio aplicando un método observacional, descriptivo y transversal, con una muestra de 92 clientes. El instrumento fue el llenado de encuestas con 32 ítems. Los resultados señalan que 72% de los clientes están de acuerdo con la atención brindada; y el 80% cumple con una adecuada dispensación, los resultados estadísticos indica que sí existe relación ya que se obtiene un valor  $p=0.003$ . En conclusión, se encontró que durante la dispensación de medicamentos el cliente si logra tener satisfacción de la atención brindada.

Gala (2017) detalló que el químico farmacéutico en su desarrollo profesional forma parte de la producción de medicamentos, formulaciones químicas innovadoras, con la finalidad de entregar productos de calidad. La dispensación

viene a ser la información correcta de los medicamentos, los efectos adversos que pueden ocurrir sino se siguen las pautas, las condiciones que impiden el desempeño adecuado de esta función, los recursos, conocimiento y actitudes del personal. El estudio fue de tipo descriptivo, cuantitativo, correlacional y transversal. La muestra fue de 50 participantes. Se utilizó un cuestionario de 20 preguntas para analizar la dispensación y otro de 20 preguntas para evaluar la satisfacción. Los hallazgos muestran una conexión favorable ( $r=0,73$ ) entre las características predisponentes y dispensación de los profesionales de la salud, demostrando la existencia de una relación clara entre la dispensación y el placer del usuario.

Zúñiga y Salazar (2021) se precisó que, la labor del químico farmacéutico al realizarlo de manera correcta, mejora los resultados de la farmacoterapia de las distintas enfermedades. Los profesionales encargados de la prescripción deben aplicar los conocimientos técnicos, científicos y éticos el cual asegura un diagnóstico y terapia adecuado. Para poder ver la viabilidad y sustentabilidad del tipo de organización de salud, en consideración a la satisfacción del usuario. Se evaluaron la prescripción y dispensación de los usuarios del centro médico naval. Estudio de tipo cuantitativo, observacional y descriptivo. Se contó con una muestra de 320 recetas. Se trataba de una lista de cotejo y un cuestionario sobre buenas prácticas de prescripción y dispensación. El 44% no cumple de manera satisfactoria de la dispensación y 75% si cumplen con la prescripción. La conclusión es que, si bien hay un cumplimiento mínimo de las normas de dispensación adecuadas, las recetas se registran de forma precisa y automática en el sistema de prescripción; en general, se siguen prácticas de prescripción excelentes.

Vásquez y Huanca (2021) en su investigación señalaron que la función de gestión del químico farmacéutico es mantener el inventario de medicamentos y para lograr este proceso es fundamental realizar el requerimiento, distribución y dispensación, con la finalidad de cumplir con el tratamiento del paciente. El logro de las expectativas de los ciudadanos puede servir como medida de la buena calidad del sistema. La investigación tipo básico, corte transversal, prospectivo y diseño correlacional. La muestra fue de 200 usuarios. El instrumento fue encuesta y ficha de recolección, para las variables: satisfacción del usuario y la importancia del cumplimiento de la farmacoterapia. Los hallazgos señalan que si presentan relación de 0.360 entre satisfacción del usuario y dispensación de medicamentos

con una significancia estadística de valor  $p=0,000$ . En conclusión, la calidad de vida del paciente está directamente relacionado con la dispensación adecuada.

Díaz y León (2023) afirmaron que los químicos farmacéuticos son responsables de dispensar los medicamentos de acuerdo con las prescripciones. La función de dispensación se lleva a cabo a través de varios pasos desde la recepción de las recetas hasta la dispensación final de los medicamentos para garantizar la adecuada satisfacción del cliente. La normativa peruana vigente dicta la adecuada dispensación de medicamentos, lo que llevo a considerar mejoras y ampliación de los conocimientos del personal. El estudio evaluó la relación de dispensación y expendio de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos de Villa el Salvador. Estudio descriptivo, corte transversal y diseño experimental. La muestra fue 234 usuarios. Para medir la satisfacción y los procesos de dispensación idóneos, se empleó un cuestionario de 20 preguntas. El 56% cree que la dispensación de fármacos es satisfactoria, y no existe asociación entre satisfacción y dispensación con un valor  $p$  superior a 0,05. Se constató que la mayoría de los indicadores no se desempeña correctamente en la dispensación y dispensación.

Barahona (2017) en su tesis explicó que la dispensación de medicamentos se divide en fases con el propósito de suministrar a los ciudadanos productos farmacéuticos, aparatos médicos y cosméticos de alta eficacia. La farmacia es muy importante en la cultura moderna, ya que es un componente de la asistencia sanitaria primaria. El estudio identifico los procesos que se aplican en la dotación de medicamentos en concordancia con la satisfacción del usuario externo. El estudio era tipo cuantitativo, transversal y descriptivo. La muestra fue 110 usuarios. El instrumento era un cuestionario nominal con escala de Likert. El 90% no completa los pasos de búsqueda, preparación, entrega y orientación. Se puede concluir que el personal no sigue los cinco pasos establecidos de buenas prácticas de dispensación.

Cabanillas (2020) afirmó que una mala administración de la medicación por parte del farmacéutico puede hacer fracasar la terapia del paciente, por lo que los usuarios suelen quedar insatisfechos con la atención, ya que el asesoramiento y la información son insuficientes para finalizar el tratamiento. Para mejorar los servicios de atención sanitaria, es necesario considerar si se cumplen las expectativas de los

consumidores. Se trataba de un estudio descriptivo, no experimental y correlacional. La muestra fue constituida por 310 usuarios. Los instrumentos consistieron en dos encuestas validadas, una referida a la variable satisfacción y otra sobre prácticas excelentes de dispensación. El 99% de usuarios si cumplen las buenas prácticas de dispensación, indican haberse sentido satisfechos con la dispensación y al realizar la relación estadística se obtuvo un valor de  $p=0,000$  que es un valor de  $p<0,05$ . De acuerdo con las aportaciones de este estudio, existe una asociación entre la efectividad de los métodos de dispensación y satisfacción de los clientes.

Pacheco (2022) en su tesis, mencionó que la finalidad principal de dispensación es garantizar la correcta administración de la dosis y cantidad correcta de dispositivos médicos según los prescrito. Además, toda la información proporcionada a los pacientes debe ser clara y precisa, y los profesionales deben asegurarse de que los pacientes no experimenten molestias mientras toman la medicación. Las empresas farmacéuticas se esfuerzan por satisfacer las demandas de sus compradores. Estudio realizado en un conjunto de farmacias del distrito de Chorrillos, estableciendo la forma de dispensación con las muestras de satisfacción de los que acuden a dichos negocios, para ello, siguió la metodología cuantitativa, correlacional, no experimental, transversal. La muestra fue de 200 individuos. Los instrumentos fueron dos cuestionarios para satisfacción y buenas prácticas de dispensación. En este trabajo se constató que el 90% de las farmacias seguían procedimientos de dispensación excelentes en cuanto a recepción y validación de las prescripciones, y que un 93% estaban satisfechas con la entrega de medicamentos y que la asociación estadística se alcanzaba con un valor de  $p=0,000$ , es decir, un valor de  $p<0,05$ . Según las conclusiones de este estudio, existe una relación entre los métodos eficaces de dispensación y la satisfacción de los clientes.

Silva (2021) fundamentó que los buenos métodos de dispensación se esfuerzan por mejorar la utilización de los diversos productos, la dosis correcta y la cantidad. En el momento de la dispensación, todo el conocimiento suministrado por el farmacéutico debe ser acertada y pertinente, garantizando la comprensión del paciente. La satisfacción viene determinada por las apreciaciones de los consumidores, que dependen de los servicios prestados. El objetivo fue determinar

la relación entre la dispensación y la satisfacción de los usuarios de la farmacia San Antonio de Padua. El estudio utilizó un método cuantitativo, nivel correlacional, diseño no experimental y diseño transversal. La muestra fueron 100 personas. El cuestionario fue el instrumento empleado para recoger información sobre las variables de este estudio. Según el estudio, el 90% de los consumidores valoraron la conformidad con unas normas de dispensación aceptables, y la prueba Rho de Spearman arrojó una correlación de 0,572. Se constató la existencia de su relación con los procedimientos de dispensación y la satisfacción del cliente.

Lucano (2018) en su tesis indicó que el deber de dispensación implica no sólo un acto físico, sino también conocimientos especializados que ofrezcan instrucciones sobre el uso adecuado de la medicación. La manera en que los trabajadores del sector atienden a los pacientes en los sistemas sanitarios actuales está evolucionando. La satisfacción con el sistema sanitario se entiende como un pilar de los servicios. Se analizó la relación entre dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción en un establecimiento de salud en Cajamarca. El estudio fue de carácter cuantitativo, correlacional, no experimental y transversal. La muestra constaba de 369 personas. El MINSA validó el instrumento de encuesta SERQUAL con 22 ítems. Se constató una relación de 0,09, mostrando una correlación Rho con una fiabilidad del 99%. De acuerdo con los datos obtenidos, existe una asociación estadística directa entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de pacientes.

Fernández (2022) aseveró que un país debe contar con un servicio de salud con buena dispensación de medicamentos y atención, con la finalidad de dar bienestar a sus ciudadanos. En nuestro país se observa centros médicos sin stock de medicamentos, dispositivos médicos, esta situación causa la insatisfacción del usuario, por ello busco la relación entre la forma de dispensación de medicamentos y la satisfacción de los consumidores en una farmacia de Lima Norte. El estudio fue de naturaleza cuantitativa, descriptiva, correlacional, transversal y no experimental. La muestra fue de 169 individuos. Se aplicaron dos encuestas, una sobre dispensación de medicamentos, con 17 ítems, y otra sobre satisfacción, con 20 ítems. El 71% presenta un nivel eficiente de dispensación del medicamento y el nivel alto de satisfacción fue de 66%; en el aspecto inferencial existió correlación

positiva e intensidad alta ( $Rho=0,784$ ). Este estudio descubrió que, si la sensación de satisfacción es mayor, el suministro de medicamentos es eficiente.

Alva (2022) señaló que el propósito de las funciones del químico farmacéutico es velar por el empleo eficaz y eficiente de los distintos fármacos, reduciendo los errores en su administración, que estadísticamente son catalogados como la principal causa de mortalidad en la ciudadanía. La mayoría de los establecimientos farmacéuticos no cuentan con personal dentro del horario establecido, se enfocan en el precio de cada medicamento y en diversificar campañas, bonos con el objetivo de obtener mayores ingresos monetarios, dejando de lado la mejora del nivel de atención al paciente, se centró en el propósito de conocer las buenas prácticas en la atención relacionado con la seguridad de los consumidores de la localidad de Carhuaz. Empleo la secuencia cuantitativa de diseño no experimental, correlacional y transversal. La muestra fueron 150 individuos. El primer instrumento incluía 17 ítems, mientras que el segundo contenía 20 ítems. El coeficiente Rho es 0,705, que indica un grado elevado de significación entre ambas variables. Este estudio concluye que los dos factores están relacionados.

Hernández (2013) señaló que en Colombia el sistema de salud es responsable de brindar mecanismos de control que garanticen una atención personalizada, humana e integral al paciente según estándares de calidad. La dispensación de medicamentos es una función que realizan todas las farmacias públicas o privadas, con la finalidad de facilitar a los usuarios los medicamentos y dejarlos satisfechos con información, cantidades e instrucciones de dosificación. La finalidad fue conocer la satisfacción en la obtención de medicamentos del usuario que demanda dentro de una organización de atención de salud en una comuna. El estudio fue observacional, transversal y de naturaleza descriptiva. La muestra fue de 100 participantes. Los instrumentos aplicados fueron tres: encuesta aplicada a usuarios, una encuesta aplicada para verificación de estándares de habilitación y una guía observacional. Según los resultados de esta investigación, el 52% de toda la población calificó la calidad de la atención de regular a mala, mientras que el 48% la calificó de muy buena a buena. Este estudio indicó que la dispensación es un componente de la satisfacción en los centros sanitarios.

Matute (2022) en su estudio indicó que, para mejorar los servicios médicos, el gobierno a todos los niveles debe crear iniciativas que garanticen el empleo idóneo de los fármacos. En su tarea de dispensación, los químicos farmacéuticos incluyen actividades para adaptarse a las demandas de los usuarios, que se evalúan mediante encuestas y registros para garantizar que los usuarios reciban la forma farmacéutica adecuada. En la actualidad, las farmacias son un aspecto esencial de la atención sanitaria, con el propósito de proporcionar medicamentos seguros, eficaces y de gran calidad al público. Analizaron si la dispensación se encuentra relacionada con la satisfacción de quienes adquieren diversos medicamentos en la ciudad de Guayaquil. Tipo de investigación es descriptivo, explicativo y correlacional. En el estudio participaron 110 ciudadanos. Se utilizó como instrumento un formulario de observación y una encuesta. En este estudio, se encontró que la farmacia hospitalaria de 63 de 110 usuarios, el 90% de los pacientes indicaron que no se cumplieron las fases de búsqueda, preparación del medicamento, despacho del medicamento y asesoramiento; por otro lado, para la variable dependiente satisfacción, los indicadores más significativos son lealtad con un valor de 85%, eficiencia en la transmisión de la comunicación y comunicación clara con un valor de 96%. Las encuestas revelaron que el usuario externo respeta los indicadores recomendados en la dispensación de medicamentos.

Arbeláez y Toaquiza (2016) precisaron que las peticiones de los consumidores se miden mediante índices de satisfacción que utilizan diversas técnicas. El campo de la farmacia está creciendo rápidamente, y esto se debe al hecho de que los productos farmacéuticos son importantes para restaurar la salud de las personas, por lo que el campo de la farmacia debe contener y tener a disposición todos los elementos básicos a fin de colmar la demanda de forma satisfactoria en la farmacia de la Fundación Samaritano Paul Martel. El tipo de estudio fue cualitativo, cuantitativo y descriptivo. La muestra consistió en 125 individuos. El instrumento consistía en 20 ítems para expectativas, 20 ítems para percepciones, con valores de escala Likert. En dicha encuesta, el 40% estaban satisfechos, mientras que el 34% estaban insatisfechos. Presento diferencias entre expectativas y percepciones en las categorías tangibles, capacidad de respuesta y empatía, y las dimensiones fiabilidad y seguridad. Se comprobó que la satisfacción y la insatisfacción eran bajas y medias, y que la diferencia entre percepciones y

expectativas constituía una mala calidad de la asistencia en la totalidad de las mujeres concordantes con la percepción de las personas mayores, así como el nivel educativo que determinan las diferencias en la satisfacción alcanzada.

Mendoza y Ortiz (2018) sostuvieron que los químicos farmacéuticos son expertos que ayudan a cuidar la calidad y seguridad de distintos fármacos, notificando medicamentos falsificados que contribuyen a los problemas de salud pública. La atención farmacéutica es un compromiso con los pacientes que garantiza el uso adecuado de los medicamentos para optimizar la salud en el ámbito de la atención inicial. Se evaluó la forma como se entregan las solicitudes de medicina en la Farmacia del Puesto de Salud Anterior Sandino. La aplicación de la investigación es de carácter descriptivo y transversal. En ella intervinieron 210 sujetos. Para recopilar los datos empleó la encuesta y la observación directa con preguntas cerradas y abiertas. En este estudio se encontró deficiencia en la recepción de la receta en un 100%, el resto de pasos difieren en diversas medidas y que el grado de conocimiento en la dispensación por parte del personal es nulo, dando un resultado de 0% de conocimiento. El proyecto concluyó que existe insatisfacción de los pacientes ya que las indicaciones brindadas por el personal no son suficientes para que el mismo tenga confianza que el producto que se administra sea correcto en dosis y formas de tratamiento.

García *et al.* (2012) refirieron que dispensar medicamentos implica no solo acciones físicas, sino también cuánto conocimiento tiene un profesional. Cada dispensación que se realiza debe evaluarse y tomar decisiones según lo prescrito, a menudo en condiciones de inquietud. Dispensar medicamentos y satisfacer las necesidades de los pacientes es un requisito esencial de los servicios médicos públicos o privados. Esto se logra haciendo un uso adecuado de la información y mejorando todo lo indicado por el médico. Se evaluó los procedimientos técnico y administrativo en el sistema de atención en el nosocomio Dr. Raúl Vargas de la ciudad de Nagarote. El tipo de investigación es descriptivo, cualitativo y prospectivo. Estuvo conformado por 161 usuarios. El instrumento fue por medio de guías, una ficha que se aplicó al personal y al usuario. El 81% de los consumidores están satisfechos con la atención e información sobre los medicamentos suministrados, mientras que 19% están insatisfechos. Concluye que la satisfacción de los usuarios fue eficiente según la guía realizada, pero en la observación de este paso es

deficiente por falta de conocimiento del usuario al no saber que este es una función del dispensador.

En cuanto al análisis de las bases teóricas de las Buenas prácticas de dispensación, se concibió que es una función puramente farmacéutica, que comienza con la aceptación de la receta emitida por el profesional autorizado, culminando con la entrega y recepción de lo que se prescribió para el tratamiento, en la que se proporciona información sobre el uso, la interacción, los efectos adversos y la correcta conservación de los fármacos. (MINSA,2017). De la misma forma se definió que las buenas prácticas de dispensación (BPD) constituyen disposiciones que van a garantizar el uso correcto de los fármacos. Una dispensación correcta asegura que el medicamento se suministra al usuario en la dosis y cantidad adecuadas, con instrucciones claras sobre cómo utilizarlo y almacenado en un recipiente que mantenga su calidad. (MINSA, 2017)

En otro fundamento Vera (2020) señaló que la dispensación es dar a conocer las propiedades beneficiosas y los riesgos, de esta forma educar al paciente acerca de los riesgos al tomar fármacos sin prescripción médica, así como alternativas de menor costo, coincidiendo con Gonzales *et al.* (2018) quien aludió a la idea de que la dispensación implica algo más que la entrega del fármaco; el químico farmacéutico tiene el potencial de ejercer una influencia en la estabilidad emocional de los ciudadanos que acuden al servicio de forma oportuna, asimismo para Albarracín (2018) la participación del químico farmacéutico es la forma parte del equipo de salud y ha contribuido a mejorar la utilización de medicamentos, mejorando calidad y el uso correcto por parte de los usuarios, con la finalidad de obtener resultados favorables en el tratamiento.

Del constructo anterior, se derivan las dimensiones: recepción y validación de receta, que se define como un procedimiento administrativo que debe realizarse con amabilidad y cortesía, verificar si está escrita con letra legible y clara. En la validez, comprobar si la prescripción es legítima y que recoja toda la información necesaria. En la dimensión, análisis e interpretación de receta, se conceptúa que este nivel es exclusivo para el profesional farmacéutico en la que incluye lectura y comprensión de escrito en la prescripción. La función que debe de cumplir es interpretar claramente que fármacos están siendo recetados de acuerdo al diagnóstico, que médico, o que paciente, donde y cuando se realizó la prescripción.

La dimensión preparación y selección de productos para su entrega, se concibe como la función del profesional responsable que procede a identificar los fármacos y procede a verificar aspectos organolépticos, envases primarios y secundarios, para garantizar la calidad del producto. Asimismo, en la dimensión entrega de los productos, es precisada cuando los productos deben entregarse con instrucciones claras que se considere conveniente. Como profesional mantener la confidencialidad de ciertos tipos de medicamentos al momento de la entrega. Respecto a la dimensión registros, se menciona que el farmacéutico realizara el registro de todos los medicamentos y productos sanitarios, todo esto es importante para una administración adecuada. El registro tiene que cumplir las pautas de la normativa vigente.

En el análisis teórico de la satisfacción, desde los años setenta se debate sobre la satisfacción del usuario, que se ha llegado a caracterizar como un estado de ánimo que representa respuestas emotivas, intelectuales y materiales a una demanda. Hernández (2011), por ello, se considera el factor que nos va ayudar medir el grado de interacción entre el químico farmacéutico y el usuario, se considera que los motivos para conocer el nivel de satisfacción son porque es más seguro que un usuario satisfecho cumpla con la recomendación respecto a su farmacoterapia. Esta variable es importante en la atención porque permite recoger información sobre la valoración colectiva o individual de los servicios prestados. García (2014)

Siguiendo esta temática, en los procedimientos de la salud, la satisfacción es crucial en la gestión de la calidad porque empuja a mejorar nuestras expectativas y requisitos de rendimiento. (Dutka, 1994).

Vavra (2000) indicó que la satisfacción es la reacción emocional del cliente a su valoración de la experiencia, las expectativas del producto y el rendimiento observado tras el uso del producto en la organización. La conformidad del cliente influye en futuras conexiones, como la repetición de la compra y la disposición a recomendarlo. Sin embargo, se encuentra que Parasuraman *et al.* (1985) ya habían desarrollado la herramienta SERVQUAL, un cuestionario de escala multidimensional utilizado en el ámbito sanitario con el fin de medir el nivel de satisfacción con la calidad del servicio. Se trata de un modelo teórico de calidad de servicio que nos ayuda a distinguir entre expectativa y percepción.

El instrumento consta de una serie de preguntas divididas en cinco dimensiones, que son las siguientes: fiabilidad, que se trata de prestar el servicio prometido con precisión, en el plazo previsto y de forma fiable, donde la empresa debe cumplir sus afirmaciones sobre entrega, métodos de reclamación y trato preferente. También la sensibilidad, que comprende la calidad de la información, la disponibilidad de la atención y el tiempo de dispensación. Asimismo, la seguridad, que es el conocimiento sólido y cortesía por parte del empleado, tiempo suficiente para responder dudas, respeto por la confidencialidad e infundir confianza.

Cabe precisar que también analiza la empatía, que consiste en ofrecer a los usuarios interés, amabilidad, una atención individualizada y comprende las necesidades del usuario. Así mismo se consideró los elementos tangibles que es el impacto visual del ambiente, instalaciones adecuadas, orden, limpieza y zona de espera adecuada.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio corresponde al tipo básica, ya que en concordancia con Cordero (2009) el propósito es incrementar diversos conocimientos obtenidos, luego del trabajo de campo, que en este motivo es el análisis de las buenas prácticas relacionadas a la satisfacción dentro de una particularidad de estudio.

De la misma forma lo anterior se sostiene en los fundamentos del enfoque cuantitativo como lo señaló Hernández *et al.* (2010), en la cual, la estrategia de investigación cuantitativa, mide las características de datos de forma objetiva. En ese orden de ideas se consideró el diseño no experimental referido por Hernández *et al.* (2010) la metodología de investigación no experimental hace hincapié en que las variables no se modifican intencionadamente, sino que se observan los sucesos en su entorno natural y luego se analizan. Asimismo, en función al aporte de Hernández *et al.* (2010) se realizó el estudio a nivel correlacional ya que trata de determinar la relación que existe entre una o más ideas, permitiendo conectar variables, lo mismo fundamentó Arias *et al.* (2021) considerando que la recolección de datos fue transversal, y la característica principal es que la realizan en la primera instancia, por lo que no hay seguimiento.

#### 3.2. Variables y Operacionalización

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

**Definición conceptual:** Es la función que se cumple respetando el trámite de carácter técnico administrativo previsto en el reglamento, considerando como base esencial la responsabilidad ética profesional para con el usuario. (MINSA,2017)

**Definición operacional:** Es la percepción que se evalúa desde el momento que el farmacéutico recibe la receta para atender con eficiencia el medicamento solicitado por el usuario. Presentaron cinco dimensiones las cuales son: indicadores de la dimensión recepción y validación de receta: presentación y datos de la receta. Indicadores de dimensión de análisis e interpretación de la receta: adecuada interpretación, experiencia profesional y medicamentos alternativos. Indicadores de dimensión de preparación y selección de los productos: Condiciones físicas del producto y tiempo necesario. Indicadores de dimensión de entrega de producto: entrega de medicamentos, información, conocimiento y resuelve dudas.

Indicadores de dimensión de registros: registros detallados y apuntes adicionales y la medición se realizó mediante una escala de medición ordinal

### **Variable 2: Satisfacción del paciente**

**Definición conceptual:** Vavra (2000) definió como la satisfacción forma parte de la gestión de la calidad. El cliente conduce al mejoramiento de la calidad al fijar expectativas, pautas y exigencias del rendimiento.

**Definición operacional:** Se considera el resultado del trato al usuario, y de esta manera mejorar los servicios de salud. Las dimensiones que se consideran son cinco: indicadores de dimensión de fiabilidad: proporcionar los servicios prometidos, confiabilidad en el manejo de los problemas, realizar bien los servicios y prestar servicios en el tiempo prometido. Indicadores de dimensión de sensibilidad: mantener informado a los clientes, servicio rápido, voluntad de ayudar a los clientes, disponibilidad para responder a las solicitudes. Indicadores de dimensión de Seguridad: infundir confianza a los usuarios, hacer que los clientes se sientan seguros, corteses, conocimiento para responder preguntas. Indicadores de dimensión de empatía: atención individualizada, tratan a los clientes con cariño, tener en cuenta el mejor interés del cliente, comprender las necesidades del usuario. Indicadores de dimensión de elementos tangibles: Equipo moderno, instalaciones visualmente atractivas asociados con el servicio, empleados apariencia pulcra y profesional, siendo evaluado a través de una escala de medición ordinal.

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

En este caso viene ser un conjunto de elementos que poseen algunas características que se quiere estudiar. Los sujetos de estudio puede ser personas, animales y registros médicos. (Ventura *et al.* 2017), en ese término, la población en esta investigación fue de 133 pacientes que son atendidos en la clínica Santo Tomas de Aquino.

**Criterio de inclusión:** Pacientes de sexo femenino y masculino, mayores a 20 años y Personas con consentimiento informado.

**Criterio de exclusión:** Pacientes con edades menores a 19 años y Pacientes que no desean participar.

**Muestra:** Estuvo conformada por 100 pacientes de la clínica. López (2004) califica a la muestra como parte representativa de la población.

**Unidad de Análisis:** Un paciente de la clínica.

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

#### **Técnica**

El cuestionario para la variable independiente fue basado, en el Manual de Buenas Prácticas de Dispensación aprobado por la Resolución Ministerial N°013-2009-MINSA, de esa forma para la variable satisfacción del usuario fue adaptado por el modelo SERVQUAL de Parasuraman *et al.* (1985), ambas variables presentaron dimensiones e indicadores las cuales fueron utilizadas para elaborar los cuestionarios.

Instrumento 1: Nombre: Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos

Autor: Manual de buenas prácticas de dispensación de Resolución Ministerial N°013-2009/MINSA (2009)

Adaptado por: Tinco Carrasco, Liseth Zulma

Aplicación: Aplicada por el investigador

Dimensiones: Recepción y validación, análisis e interpretación, preparación y selección de productos, de los registros, entrega de productos e información.

Instrumento: Cuestionario de preguntas cerradas.

Nro. de ítems: 19

Escala: Nunca (1), a veces (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5)

Instrumento 2: Nombre: Satisfacción del paciente

Autor: Modelo SERVQUAL de Parasuraman *et al.* (1985)

Adaptado por: Tinco Carrasco, Liseth Zulma

Aplicación: Aplicada por el investigador

Lugar de aplicación: Clínica Santo Tomas de Aquino

Dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Nro. de ítems: 19

Escala: Nunca (1), a veces (2), algunas veces (3), casi siempre (4), siempre (5)

**Validez:** La validez del instrumento fue respaldada por el juicio experto de tres personas y se usó el coeficiente V de Aiken. Hernández *et al.* (2010) es el grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir.

**Confiabilidad:** Una encuesta piloto es el método que produce resultados consecuentes y consistentes; cada vez que se aplica, hay que ser preciso en lo que se mide.

### **3.5. Procedimiento**

Para validar los instrumentos se recurrió a la validación por expertos. Tras obtener el permiso necesario de la clínica para realizar las encuestas a los pacientes, informarles sobre el proyecto de estudio y solicitar su participación, todos los datos obtenidos se evaluaron con el procesador informático SPSS.

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

Los resultados recogidos se analizaron en Excel y en el programa estadístico SPSS mediante un método informatizado. Se empleó la herramienta Rho de Spearman para establecer la existencia de una asociación de variables con un nivel de significación del 5%.

### **3.7. Aspectos éticos**

Noreña *et al.* (2012) los criterios de ética que se tomaron en cuenta fueron: los participantes aceptaron ser informantes, comprendieron sus derechos y obligaciones, y se les informó de la protección de su identidad como informantes de valor. En la misma se consideró la originalidad, pues la construcción del documento se basó en referencias que se encuentran debidamente sustentadas, asimismo, se establecieron las características de cuidado y rigor dentro del reglamento de trabajos de investigación

## IV. RESULTADOS

### Estadística descriptiva

Variable 1: Buenas prácticas de dispensación

**Tabla 1**

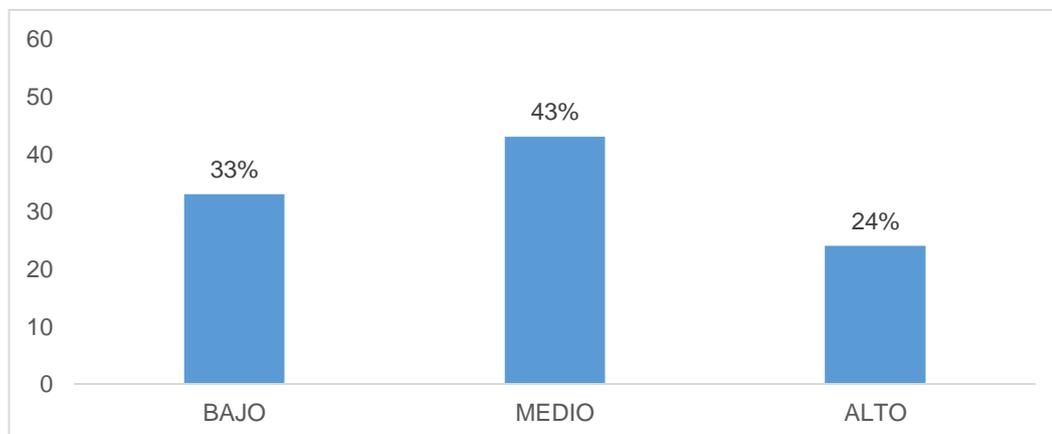
*Distribución de frecuencia de la variable Buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino,2023.*

	Fi	%
Buenas prácticas de dispensación de Bajo	33	33
Medio	43	43
Alto	24	24
Total	100	100

Fuente: Elaboración propia

**Figura 1.**

*Distribución del porcentaje de la variable Buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino,2023.*



Los resultados expuestos, muestran una predominancia del 43% que opino que las buenas prácticas de dispensación son de nivel medio, y para un 24% es de nivel alto, contrario a ello el 33% señaló que el nivel es bajo en el servicio de farmacia de la institución analizada como medio de alcanzar datos

Respecto a los resultados de las Dimensiones de las Buenas prácticas de dispensación se encontraron que:

## Dimensión 1: Recepción y validación de la receta

**Tabla 2**

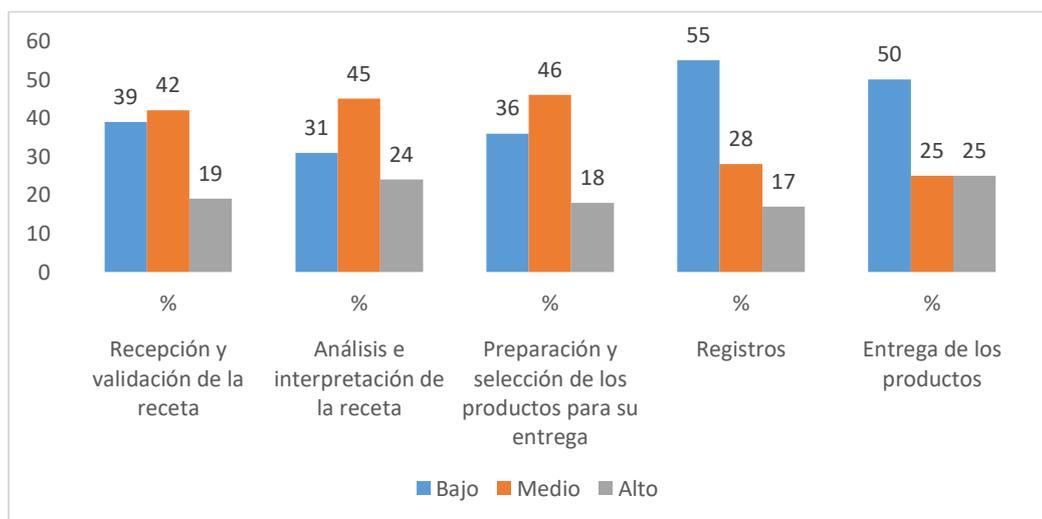
*Distribución de frecuencia de las dimensiones de las buenas prácticas según los encuestados.*

Dimensión Nivel	Recepción y validación de la receta		Análisis e interpretación de la receta		Preparación y selección de los productos para su entrega		Registros		Entrega de los productos	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Bajo	39	39.0	31	31	36	36	55	55	50	50
Medio	42	42.0	45	45	46	46	28	28	25	25
Alto	19	19.0	24	24	18	18	17	17	25	25
Total	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2**

*Distribución de frecuencia de las dimensiones de las buenas prácticas según los encuestados*



En la tabla y figura, el ordenamiento de los datos muestra que en la dimensión Recepción y validación de la receta predomina el nivel medio según el 42% de la población, de igual forma en la dimensión análisis e interpretación de la receta para el 45% es nivel medio, asimismo, en la dimensión preparación y selección de los productos a decir del 46% es de nivel medio, en cambio en la dimensión registros, predomina el nivel bajo según percibe el 55% de la muestra casi similar se observa en la dimensión. Entrega de los productos que para el 50% es de nivel bajo.

En los resultados de la Satisfacción del paciente

**Tabla 3**

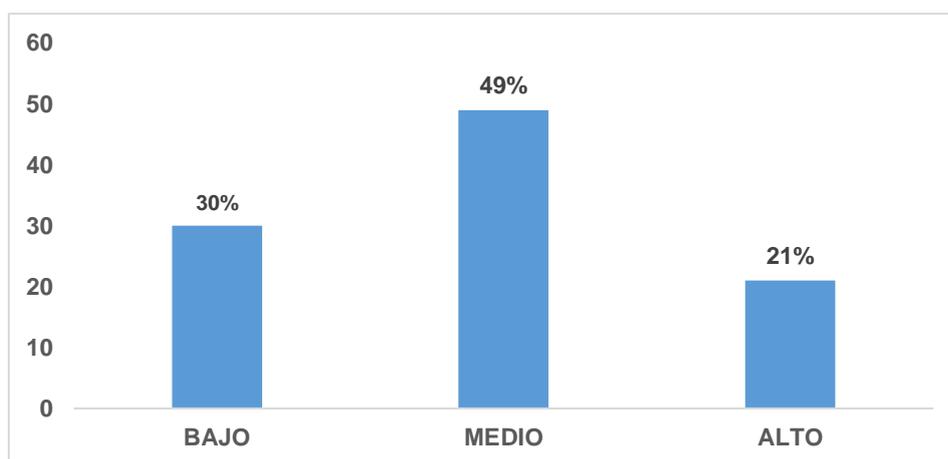
*Distribución de frecuencia de la variable satisfacción del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino,2023.*

		Fi	%
Satisfacción del paciente	Bajo	30	30
	Medio	49	49
	Alto	21	21
	Total	100	100

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3**

*Distribución del porcentaje de la variable satisfacción del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino,2023.*



Los datos muestran una predominancia del nivel Medio percibido por el 49% de los encuestados como forma de satisfacción por la atención recibida, mientras que un 21% señalo que su satisfacción es alto, lo contrario se aprecia en un 30% que señalo que su satisfacción es de nivel bajo en el servicio de la entidad farmacéutica

Respecto a los resultados por dimensiones, se presentan en forma integrada en base a los niveles captados de los encuestados

**Tabla 4**

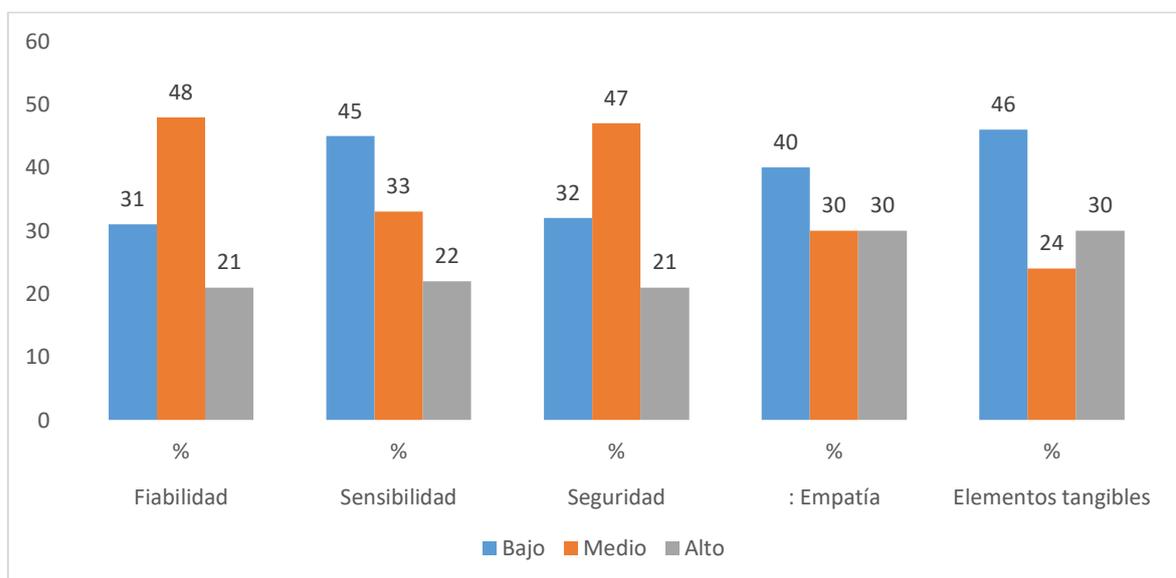
*Distribución de frecuencia de las dimensiones de satisfacción según los encuestados.*

Dimensión Nivel	Fiabilidad		Sensibilidad		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Bajo	31	31	45	45	32	32	40	40	46	46
Medio	48	48	33	33	47	47	30	30	24	24
Alto	21	21	22	22	21	21	30	30	30	30
Total	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4**

*Distribución de frecuencia de las dimensiones de satisfacción según los encuestados.*



Los datos de las dimensiones de la satisfacción de los pacientes, muestran que la dimensión fiabilidad para el 48% es de nivel medio, esto mismo se reitera en la dimensión seguridad con el 47% de encuestados que asignan el nivel medio, muy diferente se observa que en la dimensión sensibilidad el 45% percibe que es bajo, asimismo la dimensión empatía a decir del 40% es Bajo y en la dimensión elementos tangibles para el 46% es Bajo, lo que refleja las condiciones emitidas en la descripción de la realidad que indujo a este estudio

## Estadística inferencial

Para la prueba de hipótesis se previó analizar datos bajo el 95% de confianza, estableciendo un nivel de 0,05 de significancia.

En la prueba de hipótesis general

H<sub>i</sub>: Existe relación entre las Buenas Prácticas de dispensación y la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino.

H<sub>0</sub>: No existe relación entre las Buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino.

### Tabla 5

*Relación entre Buenas Prácticas de Dispensación y satisfacción del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino, 2023.*

	Buenas prácticas de dispensación	Satisfacción del paciente
Coefficiente de correlación rho Spearman	1.000	0.127
Sig. (bilateral)		0.209
N	100	100

Fuente: Elaboración propia

El resultado muestra un coeficiente de correlación 0,127 y un nivel de significancia de 0,209 ( $p > 0.05$ ) determinando que no existe correlación entre los datos analizados, por tanto, se rechaza H<sub>0</sub> confirmando que las buenas prácticas de dispensación no se relacionan con los niveles de satisfacción de los pacientes que concurren a la mencionada entidad farmacéutica

### Hipótesis Específica 1

H<sub>i</sub>: Existe la relación entre recepción y validación de la receta con la fiabilidad del paciente en el servicio de farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino.

H<sub>0</sub>: No existe la relación entre recepción y validación de la receta con la fiabilidad del paciente en el servicio de farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino.

### Tabla 6

*Relación entre recepción y validación de la receta con la fiabilidad del paciente en el servicio de farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino.*

	Recepción y validación de la receta	Fiabilidad
Coefficiente de correlación rho Spearman	1.000	0.067
Sig. (bilateral)		0.510
N	100	100

En este análisis, se halló el coeficiente de correlación ,067 con un nivel de significancia 0,510 superior a 0.05 demostrando que no existe relación entre las dimensiones recepción y validación de la receta con la fiabilidad, en consecuencia, se rechazó la H<sub>0</sub>

### Hipótesis Específica 2

H<sub>i</sub>: Existe la relación entre análisis e interpretación de la receta con la sensibilidad del paciente en el servicio de farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino.

H<sub>0</sub>: No existe la relación entre análisis e interpretación de la receta con la sensibilidad del paciente en el servicio de farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino.

### Tabla 7

*Relación entre análisis e interpretación de la receta con la sensibilidad del paciente en el servicio de farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino.*

	Análisis e interpretación de la receta	Sensibilidad
Coeficiente de correlación rho Spearman	1.000	.294**
Sig. (bilateral)	.	0.003
N	100	100

Fuente: Elaboración propia

En el reporte se observa que el valor de  $p=0.003$  ( $p<0.05$ ) demostrando que existe relación directa entre las dimensiones análisis e interpretación de la receta con la sensibilidad, con un coeficiente de correlación ( $r=0.294$ ) precisando que se trata de una relación positiva baja.

### Hipótesis Específica 3

H<sub>i</sub>: Existe la relación entre preparación y selección del producto con la seguridad del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino.

H<sub>0</sub>: No existe la relación entre preparación y selección del producto con la seguridad del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino.

**Tabla 8**

*Relación entre preparación y selección del producto con la seguridad del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino.*

	Preparación y selección del producto	Seguridad
Coefficiente de correlación	1.000	0.145
Sig. (bilateral)		0.150
N	100	100

Fuente: Elaboración propia

Los datos especifican que el valor de  $p=0.150$  ( $p>0.05$ ) estableciendo que no existe relación entre las dimensiones preparación y selección del producto con la seguridad, en consecuencia, se rechazó H<sub>0</sub>.

#### Hipótesis Específica 4

H<sub>i</sub>: Existe la relación de los registros con elementos tangibles del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino.

H<sub>0</sub>: No Existe la relación de los registros con elementos tangibles del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino.

#### Tabla 9

*Relación de los registros con elementos tangibles del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino.*

	Registros	Elementos tangibles
Coefficiente de correlación	1.000	0.150
Sig. (bilateral)	.	0.137
N	100	100

Fuente: Elaboración propia

Los datos especifican que el valor  $p=0.137$  ( $p>0.05$ ) estableciendo que no existe relación entre las dimensiones preparación y selección del producto con la seguridad en consecuencia, se rechazó H<sub>0</sub>.

### Hipótesis Específica 5

H<sub>i</sub>: Existe la relación de entrega de producto con la empatía del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino.

H<sub>0</sub>: No Existe la relación de entrega de producto con la empatía del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino.

### Tabla 10

*Relación de entrega de producto con la empatía del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino.*

	Entrega de producto	Empatía
Coefficiente de correlación	1.000	-0.094
Sig. (bilateral)	.	0.350
N	100	100

Fuente: Elaboración propia

Los datos especifican que el valor  $p=0.350$  ( $p>0.05$ ) estableciendo que no existe relación entre la entrega de producto con la empatía del paciente en consecuencia, se rechazó H<sub>0</sub>.

## V. DISCUSIÓN

De lo actuado en el campo de estudio, se encontró que, el 43% de los pacientes indica un nivel medio de buenas prácticas de dispensación. Esto difiere a lo reportado por Zapata y Manco (2021) quienes realizaron su estudio en una Botica en la zona de Cañete, concordante con Galván (2023) quien realizó su estudio en una conocida entidad farmacéutica de la región de Huancayo, dado que los valores reportados en dichos estudios fueron buenos en un 73% y 43% respectivamente. La diferencia entre estos estudios y los hallazgos de la presente investigación se deben a distintos factores. En ese sentido, ambos estudios fueron realizados en cadenas de boticas privadas. Ello hace una gran diferencia al ser instituciones privadas son distintos filtros que manejan al momento de la contrata y capacitación del personal. Además, Zapata y Manco (2021) y Galván (2023) utilizaron un instrumento adaptado para áreas urbanas, a diferencia de nuestro estudio que utiliza un instrumento diseñado exclusivamente para la clínica.

Respecto al resultado de la primera dimensión, se encontró que el 42% es medio, estos resultados difieren con Díaz y León (2023) donde los valores reportados fueron que el 72% no cumple de manera adecuada con esta etapa, en establecimientos farmacéuticos de Villa el Salvador. Esta similitud puede deberse a que no se cuenta con el personal preparado para que pueda desarrollar esta actividad y es posible que la carga laboral influya en esto. Como indica el MINSA (2017) es este proceso donde el personal debe realizar su función con amabilidad y cortesía. También, estos resultados discrepan con el estudio de Alva (2022) en su estudio realizado en una provincia, en la necesidad de generar conocimientos sobre la forma de atención en una cadena de farmacias, encontró que el 75% de los consumidores precisaron su alta calidad, así como validación de la receta es buena 73%. El instrumento utilizado fue encuesta. La diferencia de este estudio se debe a distintos factores. El estudio fue realizado en el área urbana de Carhuaz, el instrumento utiliza una distinta escala de calificación, la muestra es diferente y por último su criterio de inclusión fue usuarios con receta médica lo cual facilitó la obtención de resultados positivos. Lo que nos permite afirmar que el personal logra darse a abasto a la carga laboral, ejercida por la propia presión de los usuarios.

Siguiendo el análisis de datos sobre la receta se encontró que el 45% medio y el 19% alto, estos resultados difieren con Alva (2022) donde resultados fueron

que el 75% los indica como bueno y 73% los considera regulares, 2% restante, estas diferencias pueden deberse a la falta de conocimiento del personal, la capacidad de sugerir alternativas al no generar un trato más cercano con el paciente y la recargada labor. Como indica Vera (2020) la labor del químico farmacéutico es dar a conocer las propiedades beneficiosas y los riesgos, de esta forma educar al paciente acerca de los riesgos al tomar fármacos, así como alternativas de menor costo. Los resultados de estos estudios muestran cercanía con el trabajo de Mendoza y Ortiz (2018), cuya investigación se realizó, en base a encuesta, sus valores fueron que 80% presenta adecuada interpretación de la receta y 20% no. Pudiendo afirmar que estas diferencias se deben a distintos factores. Al no presentar facilidad de comunicación con el paciente por su falta de conocimiento, los ítems utilizados fueron distintos y los indicadores utilizados fueron elaborados en base al puesto de salud.

Los resultados de la dimensión preparación y selección fueron 36% bajo y el 46% medio, estos resultados difieren con el trabajo de Alva (2022) quien reportó que el 75% de consumidores están muy satisfechos calificando como buena 63% y regular 12%. Esto se debe a distintos factores que se presentaron. La escala de calificación del cuestionario fue distinta, su criterio de inclusión en su población fue de usuarios solo con receta médica. Es por ello que Mendoza y Ortiz (2018) afirman que los químicos farmacéuticos son expertos que ayudan y orientan sobre las formas de adquisición, traslado, resguardo y consumo de las medicinas obtenidas.

Los resultados de nuestra investigación sobre la dimensión registro se encontró que el 55% bajo, estos hallazgos se asemejan al estudio de Díaz y León (2023) quienes realizaron su estudio en los establecimientos farmacéuticos de Villa el Salvador, considerando las variables de dispensación y expendio de medicamentos. El instrumento que utilizaron fue cuestionario. Los valores reportados fueron 61% no cumple adecuadamente este proceso. Se puede afirmar que lo obtenido se debe al tener semejanza en los ítems, estos hallazgos confirman que no se está logrando capacitar de manera adecuada al personal con la lectura del Procedimiento operativo estandarizado (POE) y es posible que el usuario al ser muy demandante el personal no se da abasto para ejercer sus actividades.

Los resultados de la dimensión entrega de los productos fueron 50% bajo y 25% medio, estos hallazgos difieren de Alva (2022) quien encontró niveles altos 75% Muy Bueno afirmando que la entrega de fármacos debe darse con

instrucciones claras para que esta etapa del proceso de dispensación se cumpla. Estas diferencias se presentan por distintos factores. No existe una dispensación activa de los medicamentos y una rotación adecuada de los productos que simplifique el proceso.

De la misma forma se ha encontrado que el 49% de los pacientes refiere como medio el grado de satisfacción, esto se debe a que no se está cumpliendo de manera adecuada con las etapas de dispensación. Estos resultados discrepan con los estudios de Lucano (2018) quien realizó sus estudios en una localidad de Cajamarca en la misma halló resultados diferentes donde 73% de los pacientes atendidos, refieren que están satisfechos y el 27% no lo están. Esto se diferenció por distintos factores. Los ítems utilizados fueron de menor cantidad. Todo ello evidencia que la satisfacción de los usuarios al recoger su medicación no es aceptable, lo cual nos indica que se debe tomar mayor detalle en la atención para que el usuario este verdaderamente bien con el servicio. Lo cual concuerda por lo mencionado por Vavra (2000) que la satisfacción es la reacción emocional del cliente a su valoración de la experiencia, las expectativas del producto y el rendimiento observado tras el uso del producto en la organización. Así mismo, Díaz y León (2023) en su estudio donde se encontró, 53% de los encuestados quedaron muy satisfechos, seguido de 45% satisfechos con la respectiva atención. Esto difieren por distintos factores. Su criterio de inclusión de su muestra fueron usuarios con receta médica lo cual facilito ciertas etapas de la función administrativa en el suministro de lo solicitado para el tratamiento correspondiente.

Con respecto a las dimensiones de variable satisfacción la mayoría de los usuarios perciben bajo la fiabilidad en 31%, empatía 40% y seguridad en un 32%, estos resultados difieren del estudio de Díaz y León (2023) realizaron una investigación donde obtuvieron buenos resultados con respecto a cada dimensión, lograron ser satisfechos. De la misma manera con Zapata y Manco (2021) quienes realizaron su estudio con las características de la satisfacción y el tipo de servicio que perciben los clientes, obtuvieron resultados positivos en fiabilidad 52%, seguridad 58% y empatía de 67%. Llegando a la conclusión de que en todo el establecimiento el usuario no se siente que le presten el servicio prometido en el plazo previsto de entrega, no cuenta con la calidad de información esperada e infundir confianza al momento de ser atendido.

Los resultados de la dimensión de variable satisfacción los usuarios perciben bajo en elementos tangibles con 46%, siendo muy distinto a la investigación de Alva (2022) donde indica un resultado de 62% muy satisfechos, podemos decir que al establecimiento le hace falta un impacto visual en el ambiente.

Con respecto a la prueba de hipótesis de la variable buenas prácticas de dispensación y el grado de satisfacción, no presentaron correlación al ser  $p=0.209$  ( $p>0.05$ ) este resultado es similar al estudio de Díaz y León (2023) que presentan  $p=0.730$  ( $p>0.05$ ) no existe relación entre las variables nivel de satisfacción y la dispensación-expendio, concluyendo que los servicios de farmacia cumplen con realizar las buenas prácticas, en salvaguarda de la salud pública. Los resultados difieren con Alva (2022) quien demostró correlación entre de ambas variables tienen un valor alto de significancia  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ), estos hallazgos contrastan con los de Vásquez y Huanca (2021) que muestran sus resultados con  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ), por lo que, al encontrar sostenimiento entre las variables con una relación de significancia de 0.360, con respecto satisfacción el usuario y dispensación de medicamentos.

Con respecto a los resultados de relación entre recepción y validación de la receta con la fiabilidad del paciente en el servicio de farmacia indica que este no presenta relación al tener el valor de  $p=0.510$  ( $p>0.05$ ), esto difiere a lo mencionado por Cabanillas (2020) en su investigación indica que si presenta una relación estadística entre ellas. Asimismo, Fernández (2022) en su análisis de la dimensión fiabilidad, identifico correlación positiva ( $p<0.05$ ), lo cual denota que el usuario siente recibir una atención adecuada e información. Estos estudios difieren por distintos factores, que consideran para la correlación solo a una de las variables y no trabajan con todas sus dimensiones, lo que hace tener un resultado más amplio y poco específico. Estos resultados se dieron por el cumplimiento de todos los criterios indicados por ley y la vez el profesional químico coloco en práctica sus conocimientos adquiridos para validar y asegurar lo indicado en receta médica.

Los resultados encontrados sobre correlación entre análisis e interpretación de la receta y sensibilidad obtuvimos el valor de  $p=0.003$  ( $p<0.05$ ), que significa que, establece una correlación, lo cual concuerda con las conclusiones emitidas por Silva (2021) que en sus resultados presentó una significancia  $p=0.000$  ( $p<0.05$ ), en la misma se concatena las percepciones de buena atención y de la tranquilidad

de haber alcanzado lo que requiere para su tratamiento, así los resultados de Cabanillas (2020) muestra que si existe relación estadística entre las dimensiones ya que el valor de significancia obtenida fue menor a 0.05, se puede afirmar que el químico farmacéutico garantiza que los medicamentos prescritos concuerden con el diagnóstico del paciente, de esta forma brindar seguridad y confianza en su tratamiento, la correcta realización de esta etapa va a permitir una correcta dispensación.

En lo que respecta a los resultados de relación entre preparación y selección del producto con la seguridad del paciente se halló una correlación negativa al tener el valor de, estos resultados difieren de Fernández (2022) cuyo análisis demostró la existencia de relación positiva, precisando que los usuarios sienten que es prioridad esta dimensión para la organización comercial, brindando confianza y privacidad, así los resultados de Cabanillas (2020) detalla que sus usuarios perciben una buena satisfacción en el momento de su atención, es así que cumple estadísticamente la relación entre las dimensiones, por todo ello se puede afirmar que el químico farmacéutico que realiza la entrega de medicamentos ya sea genérico o de marca, debe evitar el cambio sin antes haber instruido al usuario, hoy en día esto es crítico por ende las leyes peruanas están siendo reguladas con la finalidad de acabar con este tipo de procesos, todo esto conlleva a que el paciente se sienta desconfiado y hoy en día para que tenga la seguridad el químico le muestra cada medicamento entregado.

Los resultados encontrados sobre la correlación entre registros con elementos tangibles del proceso y sistema de atención en la entidad emisora de productos médicos fueron, el valor de  $p=0.137$  ( $p>0.05$ ), de lo que se desprende que no existe relación, Estos resultados difieren de Fernández (2022) donde encontró una correlación positiva ( $p<0.05$ ) y  $R=0.418$ , es por ello que se plantea que son los usuarios que perciben que tanto el ambiente se encuentra en orden y limpio, lo cual tiene como finalidad generar comodidad. Los factores que difieren son que no trabajan con dimensiones de cada variable. Se puede afirmar que los ambientes presentan comodidad y limpieza con lo cual se obtuvo una mayor satisfacción.

Con respecto a los resultados de la correlación de entrega de producto con el grado de empatía mostrada por el paciente en el servicio de farmacia se halló el valor de  $p=0.350$  ( $p>0.05$ ), de manera que no existe relación entre las dimensiones,

así que Fernández (2022) el cual encontró una correlación positiva ( $p < 0.05$ ) y  $R = 0.665$ . Factores por los que se difieren los resultados es que se trabaja con una variable en base a dimensiones de la otra variable, no llega a ser específico, por todo esto se puede afirmar que esto es posible por el grado de tensión emocional que viven los pacientes y de la escasa disposición con que cuentan los productos médicos en las diversas farmacias asociadas a los centros de salud, de manera que solo en el caso de las atenciones de forma personalizada se alcanza un grado de satisfacción, siendo lo contrario cuando la atención es masiva

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Con los datos alcanzados de la prueba de hipótesis general, se alcanzó el objetivo al demostrar que las buenas prácticas de dispensación y el grado de satisfacción, no tienen relación dado que  $p=0.209$  ( $p>0.05$ ) por lo que se acepta la  $H_0$ , precisando que los factores establecidos en las buenas prácticas, no presentaron ninguna concepción en la satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia del dispensario Santo Tomás de Aquino.

**Segunda:** Con el reporte del procesamiento de datos de la primera hipótesis específica, se halló un  $p=0.510$  ( $p>0.05$ ), comprobando que no existe relación entre la recepción y validación de recetas y la fiabilidad del paciente en la farmacia de la clínica Santo Tomás de Aquino, lo que amerita aceptar la  $H_0$ .

**Tercera:** El resultado de la segunda prueba de hipótesis reportó un  $p=0.003$  ( $p<0.05$ ), estableciendo que existe una relación directa y significativa entre la interpretación de la receta y la sensibilidad del paciente en la farmacia de la clínica Santo Tomás de Aquino, en consecuencia, se rechazó la  $H_0$ .

**Cuarta:** La prueba de la tercera hipótesis reportó un  $p=0.150$  siendo mayor al nivel de  $0,05$ , lo que determinó que no existe relación entre preparación y selección del producto con la seguridad del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomás de Aquino.

**Quinta:** Al haber hallado en la prueba de hipótesis un  $p=0.137$  ( $p>0.05$ ), se determinó que no presenta relación de los registros con los elementos tangibles del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomás de Aquino.

**Sexta:** Los datos hallados en la prueba de hipótesis  $p=0.350$  ( $p>0.05$ ), estableció que no existe relación de entrega de producto e información con la empatía del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomás de Aquino.

## **VII. RECOMENDACIONES**

**Primera:** Se recomienda, difundir en forma visible los procedimientos de las buenas prácticas con la finalidad de que el usuario pueda conocer el tipo de servicio que satisfaga en referencia a la dispensación de medicamentos.

**Segunda:** Se recomienda realizar y participar en capacitaciones referidas al desarrollo de habilidades blandas, en la recepción y validación de recetas para mejorar la fiabilidad con la finalidad de tener un acercamiento con el usuario con mayor precisión.

**Tercera:** Se recomienda impulsar las capacidades de los servidores en la forma de concepción de la receta de forma coherente para mejorar la satisfacción en los usuarios.

**Cuarta:** Al personal de farmacia, se recomienda intensificar la capacitación sobre preparación y selección del producto con la seguridad y difundir el protocolo para el beneficio de los usuarios

**Quinta:** Se recomienda realizar un seguimiento y evaluación en cuanto a la dispensación de medicamentos y la satisfacción de manera continua de forma que sea tangible a la condición y satisfacción del usuario.

**Sexta:** Se recomienda a todo el personal integrar las experiencias sobre el servicio de entrega del medicamento y difundir mediante trípticos informativos para los usuarios con la finalidad de que tenga seguridad y confianza de ser atendido en la clínico.

## REFERENCIAS

- García, F. (2017). Servicios Farmacéuticos basados en Atención Primaria en Salud, nuevo paradigma para el profesional farmacéutico. *Revista Cubana de Farmacia*, 51(1). <https://revfarmacia.sld.cu/index.php/far/article/view/189>
- Organización Mundial de la Salud. (2017). El seguimiento de los progresos en relación con las enfermedades no transmisibles (p. 1). <https://www.who.int/es/news/item/18-09-2017-who-launches-new-ncds-progress-monitor>
- Sedeño, C. (2012). Publicaciones sobre el uso racional de medicamentos en la *Revista Cubana de Farmacia*, 1996-2010. *Revista Cubana de Farmacia*, 46(1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0034-75152012000100001&script=sci\\_arttext](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0034-75152012000100001&script=sci_arttext)
- Organización Mundial de la Salud. (2022). Promoción del uso racional de medicamentos: componentes centrales (p. 1). Ginebra. <https://salud.gob.ar/dels/printpdf/132#:~:text=En%20una%20acepci%C3%B3n>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2014) (pp. 14, 17, 19). Lima. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/)
- Alarcón, C., Muñoz, V., Vilema, E., Aguagallo, T., Barros, M., Torres, A. (2019). Evaluación del servicio de atención farmacéutica en cuatro farmacias privadas de Riobamba, Ecuador. *Revista cubana de farmacia*, 52(2), 1-16.
- Zapata, C., Manco, L. (2021) Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofia, Imperial-Cañete, junio-2021 [Tesis de Pregrado, Universidad María Auxiliadora]. <https://repositorio.uma.edu.pe/>
- Galván, M. (2023) Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción de los clientes de boticas Inkafarma de la ciudad de Huancayo 2022 [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/5877>
- Porras, E., Sáenz, M. (2023) Relación entre las buenas prácticas de prescripción y la satisfacción de los pacientes atendidos en farmacia Campo Sol en el distrito de Lurigancho, Lima 2022 [Tesis de Pregrado, Universidad Norbert Wiener]. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/9255>

- López, T. (2019) Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo-servicio de farmacia-Hospital de Paita-2018 [Tesis de Pregrado, Universidad San Pedro]. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14094>
- Gala, A. (2017) Relación de factores predisponentes y cumplimiento de buenas prácticas de dispensación en el personal técnico y farmacéutico del distrito de Comas. Enero a mayo del 2017 [Tesis de Pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1446>
- Zúñiga, V., Salazar, M. (2021) Evaluación de las Buenas prácticas de prescripción y las Buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia de emergencia del centro médico Naval "CMST", abril-junio 2020 [Tesis de Pregrado, Universidad Roosevelt]. <http://hdl.handle.net/20.500.14140/364>
- Vázquez, M., Huanca, D. (2021) Nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en dosis unitaria en un hospital-2019 [Tesis de Pregrado, Universidad Peruana los Andes] <https://hdl.handle.net/20.500.12848/3136>
- Díaz, L., León, L. (2023) Satisfacción del usuario y dispensación de expendio de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Pastor Sevilla - Villa el Salvador, mayo a junio 2022 [Tesis de Pregrado, Universidad María Auxiliadora]. <https://hdl.handle.net/20.500.12970/1727>
- Barahona, M. (2017) Diagnostico de las etapas de proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo (consulta externa) de la farmacia hospitalaria de la Clínica Metropolitana [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/26493>
- Cabanillas, J. (2017) Cumplimiento de Buenas Prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45806>
- Pacheco, E. (2022) Cumplimiento de Buenas Prácticas de dispensación y nivel de satisfacción del usuario de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad Interamericana para el Desarrollo]. <http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/221>

- Silva, S. (2021) Cumplimiento de Buenas Prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S botica San Antonio de Padua 2021 [Tesis de Pregrado, Universidad Norbert Wiener]. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/unid/221>
- Cárdenas, L. (2018). Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27790>
- Fernández, Y. (2022). Dispensación de medicamento y su relación con la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima Norte, 2022 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105341>
- Alva, P. (2022). Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98354>
- Hernández, N. Satisfacción del usuario en la dispensación de medicamentos por el servicio de farmacia de dos (2) IPS de la ciudad de Neiva Huila, periodo agosto y septiembre de 2012 [Tesis de Maestría, Universidad Surcolombiana]. <https://contenidos.usco.edu.co/salud/images/documentos/grados/T.G.Gerencia-de-Servicios-de-Salud-y-Seguridad-Social/101.T.G-Jos-Alfonso-Nuez-Hernandez-2013.pdf>
- Matute, M. (2022). Estudio comparativo de procesos de gestión de la calidad total aplicable a farmacias hospitalarias [Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil].
- Arbeláez, G., Toaquiza, C. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/24304>
- Mendoza, A., Ortiz, E. (2018). Evaluación del proceso de dispensación de medicamentos en farmacia del puesto de salud Antenor Sandino, ciudad de León, periodo septiembre-diciembre 2017 [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-LEÓN].

<http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/6890/1/240496.pdf>

García, A., López, C., Torrez, A. (2012). Evaluación del proceso de dispensación de medicamentos en la farmacia del centro de salud Dr. Raúl Vargas, ciudad de Nagarote en el mes de octubre 2012 [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN-LEÓN]. <http://riul.unanleon.edu.ni:8080/jspui/bitstream/123456789/6075/1/223296.pdf>

Ministerio De Salud (2017). Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4231.pdf>

Vera, O. (2020). Uso racional de medicamentos y normas para las buenas prácticas de prescripción. *Revista Médica La Paz*, 26(2), 78-93. [http://www.scielo.org.bo/pdf/rmcmlp/v26n2/v26n2\\_a11.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rmcmlp/v26n2/v26n2_a11.pdf)

González, V., Silva, S., Garrido, G. (2018). Comportamiento de la automedicación en estudiantes de la carrera de Química y Farmacia de la Universidad Católica del Norte. *Journal of Pharmacy & Pharmacognosy Research*, 6(5), 326-348. <https://jppres.com/jppres/>

Albarracín, L. (2018) Situaciones actuales y perspectivas de la atención farmacéutica en el Sistema de Salud Colombiano. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Abierta y Adistancia]. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/24020>

# ANEXOS

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

Formulación del problema	Formulación de objetivos	Formulación de hipótesis	Variable de investigación	Método
<p><b>General</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre las Buenas prácticas de dispensación con el grado de satisfacción del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino, 2023?</li> </ul> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación entre la recepción y validación de la prescripción con la fiabilidad en el servicio de farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino, 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre análisis e interpretación de la prescripción con la sensibilidad del paciente en el servicio de farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino, 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre preparación y selección de los productos con la seguridad de respuesta del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino, 2023?,</li> <li>• ¿Cuál es la relación de los registros con los elementos tangibles en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino?, ¿Cuál es la relación de entrega de producto e información con la empatía del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino, 2023?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación con el grado de satisfacción del paciente en el servicio de Farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino.</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación entre recepción y validación de la prescripción con la fiabilidad del paciente en el servicio de farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino.</li> <li>• Determinar la relación entre interpretación de la prescripción con la sensibilidad del paciente en el servicio de farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino.</li> <li>• Determinar la relación entre preparación y selección del producto con la seguridad de respuesta del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino</li> <li>• Determinar la relación de los registros con los elementos tangibles del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino.</li> <li>• Determinar la relación de entrega de producto e información con la empatía del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación entre las Buenas Prácticas de dispensación y la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino, 2023.</li> </ul> <p><b>Hipótesis específica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe la relación entre recepción y validación de la receta con la fiabilidad del paciente en el servicio de farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino, 2023.</li> <li>• Existe la relación entre análisis e interpretación de la receta con la sensibilidad del paciente en el servicio de farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino, 2023.</li> <li>• Existe la relación entre preparación y selección del producto con la seguridad del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino, 2023.</li> <li>• Existe la relación de los registros con elementos tangibles del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino, 2023.</li> <li>• Existe la relación de entrega de producto e información con la empatía del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino, 2023.</li> </ul>	<p><b>Variable 1:</b> Buenas prácticas de dispensación</p> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción del paciente</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Aplicada, cuantitativa, no experimental, nivel correlacional y transversal.</p> <p><b>Población y muestra</b> La población estuvo constituida por 133 pacientes que son atendidos en la clínica Santo Tomas de Aquino. La muestra que se estudio estuvo conformada por 100 pacientes de la clínica.</p> <p><b>Instrumento</b> Durante la investigación se utilizó un cuestionario realizado para la variable Buenas Prácticas de Dispensación, de esa forma para la variable satisfacción del usuario, el cual fue validado por expertos.</p> <p><b>Análisis estadístico</b> Se analizaron en Excel y en el programa estadístico SPSS mediante un método informatizado.</p>

ANEXO 2: Matriz de operacionalización de variable Buenas prácticas de dispensación

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN**

**VARIABLE 01: BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN**

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas
Las buenas prácticas de dispensación es una agrupación de reglamentos que revelan beneficios, riesgos y están diseñadas para educar a los pacientes sobre los riesgos de los medicamentos sin prescripción médica, así como alternativas de menor costo. Vera (2020)	Son etapas implementadas para asegurar la mejora del servicio de farmacia, donde abarca la recepción y validación de la receta hasta	Recepción y validación de la receta	-solicitud de receta -confirmación de la receta (nombre, diagnostico, etc.) -Requisitos de recetas de medicamentos controlados. -Receta ilegible	Del 1 al 4	Ordinal  Nunca (1) Casi nunca (2) Raras veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Análisis e interpretación de la receta	-Interpretación de las abreviaturas -Experiencia profesional -Interacción -Alternativa equivalente de medicamentos	Del 5 al 9	
		Preparación y selección de los productos	-Identificación de los productos. -condiciones adecuadas -muestra fecha de vencimiento -cuidado en la entrega	Del 10 al 13	
		Registros	-registro detallado -registros adicionales	Del 14 al 15	
		Entrega de los productos	-verificación del medicamento -información del medicamento -conocimiento y seguridad -resuelve dudas	Del 16 al 19	

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 3: Matriz de operacionalización de variable Satisfacción del paciente

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN**

**VARIABLE 02: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>
Es una respuesta emocional del cliente ante su evaluación de su experiencia, expectativas del producto y el rendimiento experimentado una vez probado el producto en la organización. Vavra (2000)	Se considera el resultado del trato al usuario, y de esta manera mejorar los servicios de salud	Fiabilidad	-atención correcta y sin errores -horas establecidas -mecanismo de reclamos -presenta servicio preferencial	<b>Del 20 al 23</b>	Ordinal  Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Sensibilidad	-calidad en la comunicación -disponibilidad de atención -tiene buen horario de dispensación	<b>Del 24 al 26</b>	
		seguridad	-infundir confianza -inteligencia solida -tiempo suficiente para responder dudas -Respeto por la confidencialidad	<b>Del 27 al 30</b>	
		Empatía	-interés en resolver dudas -amabilidad - comprensivo con la enfermedad	<b>Del 31 al 33</b>	
		elementos tangibles	-impacto visual del ambiente -instalaciones adecuadas -orden y limpieza -zona de espera adecuada	<b>Del 34 al 37</b>	

Fuente: Elaboración propia.

## ANEXO 4: Instrumentos de recolección de datos

### INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS CUESTIONARIO PARA IDENTIFICAR BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

#### I. INTRODUCCIÓN

El propósito de este cuestionario tiene como objetivo determinar la relación que existe entre las buenas prácticas de dispensación y el grado de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de farmacia de la clínica Santo Tomas de Aquino. Tus respuestas serán tratadas en el anonimato absoluto y los datos recogidos serán empleados exclusivamente en esta investigación. No hay límite de tiempo para contestar el cuestionario, sin embargo, se estima que no tardarás más de 15 minutos.

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

Indicaciones: Este cuestionario es de carácter anónimo, léelas con detenimiento y marque con una (X) en uno de los casilleros en blanco ubicados al lado derecho, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

**N:** Nunca      **CS:** Casi nunca      **AV:** Algunas veces      **CS:** Casi siempre      **S:** Siempre

Recuerde, no hay respuestas correctas ni incorrectas, lo importante es que usted responda con la máxima sinceridad posible.

VARIABLE 01: BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN							
DIMENSIONES	ÍTEMS		N	CN	AV	CS	S
<b>Recepción y validación de la receta</b>	1	¿Al comienzo en dispensación de medicamentos el farmacéutico pide la receta médica de manera adecuada?					
	2	¿El profesional encargado ratifica que la receta cuenta con los datos como nombre, diagnóstico y datos del médico?					
	3	¿El profesional encargado comprueba si la receta cuenta con el sello del médico?					
	4	¿El profesional farmacéutico indica si la receta esta ilegible?					
<b>Análisis e interpretación de la receta</b>	5	¿El profesional farmacéutico logro interpretar las abreviaturas de manera correcta?					
	6	¿La lectura de la receta fue rápida y sin presentar ningún inconveniente?					
	7	¿El profesional farmacéutico no recurre a otro para la lectura y el análisis?					
	8	¿El profesional farmacéutico indica cuando los medicamentos presentan interacción?					
	9	¿El profesional farmacéutico brinda información de otros medicamentos con el mismo principio activo?					
<b>Preparación y selección</b>	10	¿El profesional farmacéutico tiene cuidado para no equivocarse al momento de identificar los medicamentos?					

	11	¿Cuándo usted recepciona los medicamentos se encuentran en condiciones adecuadas?					
	12	¿La fecha de vencimiento de los medicamentos es brindado por el profesional farmacéutico?					
	13	¿El profesional farmacéutico tiene cuidado en la entrega del medicamento?					
<b>Registros</b>	14	¿Las anotaciones de la dosis en la receta se realizaron de manera detallada?					
	15	¿El profesional farmacéutico realizó un registro adicional, y entendible de todos los medicamentos?					
<b>Entrega de los productos</b>	16	¿El profesional farmacéutico me indica la verificación de los medicamentos?					
	17	¿El profesional farmacéutico indica como debe tomar el medicamento?					
	18	¿El profesional farmacéutico domina la información de los medicamentos con seguridad y conocimiento?					
	19	¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas en cuanto a los usos de los medicamentos?					

<b>VARIABLE 02: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE</b>							
<b>DIMENSIONES</b>	<b>ITEMS</b>		<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
<b>Fiabilidad</b>	20	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio en todo el proceso?					
	21	¿Usted ha sido atendido de acuerdo al horario establecido?					
	22	¿Cuándo usted presentó algún reclamo el establecimiento contó con mecanismo para atenderlo?					
	23	¿Le brindaron una atención sin diferenciación, con respecto a otros usuarios?					
<b>Sensibilidad</b>	24	¿Qué le pareció la comunicación con el farmacéutico?					
	25	¿El profesional farmacéutico tiene la disponibilidad de atender?					
	26	¿La atención fue rápida y eficaz?					
<b>Seguridad</b>	27	¿El profesional farmacéutico que le atendió, le inspiró confianza?					
	28	¿El profesional farmacéutico, tiene conocimiento suficiente para responder a las preguntas del usuario?					
	29	¿El profesional farmacéutico, es capaz de brindar tiempo suficiente para calmar dudas?					
	30	¿El profesional farmacéutico respeta la confidencialidad?					

<b>Empatía</b>	31	¿El profesional farmacéutico que le atendió, le inspiró confianza?					
	32	¿El profesional farmacéutico, tiene conocimiento suficiente para responder a las preguntas del usuario?					
	33	¿El profesional farmacéutico, es capaz de brindar tiempo suficiente para calmar dudas?					
<b>Elementos tangibles</b>	34	¿Las instalaciones físicas son visualmente atractivas?					
	35	¿Los carteles y señalizaciones fueron adecuados para guiar al usuario?					
	36	¿El área de farmacia cuenta con baños limpios?					
	37	¿La zona de espera se encuentra limpia y cuentan con bancas?					

Adaptado de Peñaloza (2019) y Zambrano (2016).

Anexo 5: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Anexo 5: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. / **Mg:** Joe Jim Zapata Zevallos  
**DNI:** 41749192

**Especialidad del validador:** Maestría en Gestión de los servicios de la Salud

<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

13 de noviembre del 2023

  
-----  
**Firma del Experto Informante.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. / Mg: Gisela Esmeralda Bustamante Cabrera

**DNI:** 10739856

**Especialidad del validador:** Maestría en Gestión de los servicios de la Salud

<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

**11 de noviembre del 2023**



-----

**Firma del Experto Informante.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. / **Mg:** Julisa Sandoval Pantoja

**DNI:** 73242110

**Especialidad del validador:** Maestría en Gestión de los servicios de la Salud

<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

**13 de noviembre del 2023**



-----

**Firma del Experto Informante.**

Anexo 6: Confiabilidad del instrumento de Buenas prácticas de dispensación

VARIABLE 01: BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	SUMA X SUJETO
<b>Sujeto 1</b>	2	1	1	1	1	2	2	1	3	5	4	1	4	1	1	1	3	3	3	<b>40</b>
<b>Sujeto 2</b>	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	<b>62</b>
<b>Sujeto 3</b>	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	<b>64</b>
<b>Sujeto 4</b>	4	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	<b>76</b>
<b>Sujeto 5</b>	5	4	3	3	3	3	2	1	2	4	4	1	2	4	3	3	4	4	4	<b>59</b>
<b>VARIANZAS</b>	<b>1.3</b>	<b>2.2</b>	<b>2.2</b>	<b>0.8</b>	<b>1.2</b>	<b>0.5</b>	<b>1.0</b>	<b>1.0</b>	<b>0.5</b>	<b>0.7</b>	<b>0.2</b>	<b>1.5</b>	<b>1.3</b>	<b>1.5</b>	<b>1.2</b>	<b>2.2</b>	<b>0.7</b>	<b>0.2</b>	<b>0.8</b>	

Los individuos que participan en el pre-test no forman parte de la muestra
Pres test se realiza con 5-10 individuos que no forman parte de la muestra

**CONSISTENCIA**

ALFA	0.89
K	19.00
K-1	18.00
SUMATORIA VI	21.00
SUMATORIA VT	135.36

Anexo 7: Confiabilidad del instrumento de Satisfacción del paciente

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	SUMA X SUJETO
<b>Sujeto 1</b>	4	2	1	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	4	2	2	3	<b>54</b>
<b>Sujeto 2</b>	3	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	1	2	<b>61</b>
<b>Sujeto 3</b>	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	<b>68</b>
<b>Sujeto 4</b>	3	5	1	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	<b>79</b>
<b>Sujeto 5</b>	4	4	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	<b>58</b>
<b>VARIANZAS</b>	<b>0.3</b>	<b>1.2</b>	<b>0.7</b>	<b>0.5</b>	<b>0.5</b>	<b>0</b>	<b>0.3</b>	<b>0.5</b>	<b>0.8</b>	<b>0.8</b>	<b>0.5</b>	<b>0.7</b>	<b>0.7</b>	<b>1.3</b>	<b>0.8</b>	<b>0.8</b>	<b>2.3</b>	<b>1.3</b>	

Los individuos que participan en el pre-test no forman parte de la muestra

Pres test se realiza con 5-10 individuos que no forman parte de la muestra

**CONSISTENCIA**

ALFA	0.87
K	18.00
K-1	17.00
SUMATORIA VI	14.00
SUMATORIA VT	77.2

Anexo 8: V de Aiken de la variable Buenas prácticas de dispensación

VARIABLE 01: BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

<b>Max</b>	3
<b>Min</b>	1
<b>K</b>	2

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V= V de Aiken  
 □ = Promedio de calificación de jueces  
 k= Rango de calificaciones (Max-Min)  
 l= calificación más baja posible

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	J3	Media	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 2	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 3	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	<b>Pertinencia</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 4	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 5	<b>Relevancia</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 6	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 7	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 8	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	2	2.6667	0.83	Valido
ITEM 9	Relevancia	3	3	2	2.6667	0.83	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 10	Relevancia	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 11	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 12	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 13	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 14	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 15	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 16	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 17	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 18	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 19	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido

## Anexo 9: V de Aiken de la variable Satisfacción del paciente

### VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

<b>Max</b>	3
<b>Min</b>	1
<b>K</b>	2

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken  
 $\bar{x}$  = Promedio de calificación de jueces  
 k = Rango de calificaciones (Max-Min)  
 l = calificación más baja posible

Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).

		J1	J2	J3	Media	V Aiken	Interpretación de la V
ITEM 1	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 2	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 3	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 4	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 5	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 6	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 7	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 8	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 9	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 10	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 11	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 12	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 13	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 14	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 15	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 16	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 17	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido
ITEM 18	Relevancia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Pertinencia	3	3	3	3	1.00	Valido
	Claridad	3	3	3	3	1.00	Valido

## Anexo 10: Ficha de consentimiento informado

Yo, .....de...años de edad con DNI:  
.....paciente que acude al servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino; habiéndome explicado de forma clara sobre el estudio de investigación “Buenas prácticas de dispensación relacionado con el grado de satisfacción del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino,2023.”, que efectuará la tesista de la maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Privada César Vallejo, acepto participar voluntariamente.

Habiendo comprendido y estando satisfecho por lo anteriormente señalado y estando en pleno uso de mis facultades mentales, otorgo mi consentimiento para que me sea realizado la encuesta. El presente documento será confidencial.

-----

**Firma del participante**

Fecha:



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Buenas prácticas de dispensación relacionado con el grado de satisfacción del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino,2023.", cuyo autor es TINCO CARRASCO LISETH ZULMA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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, 19 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO <b>DNI:</b> 41147993 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2049-5971	Firmado electrónicamente por: YQUINTEROS el 19- 01-2024 13:11:21

Código documento Trilce: TRI - 0734842