



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en
boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Cruz Acuña, Zully Denys (orcid.org/0009-0005-0726-1531)

ASESORES:

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

Dr. Vidal Soldevilla, Javier Rolando (orcid.org/0000-0002-7739-1914)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios por la vida por permitir llegar a cumplir mis objetivos, a mi hijo Jhon Andree por darme las fuerzas y motivos para seguir adelante, a mis padres por sus consejos para crecer como persona, brindarme su apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme mi camino para poder cumplir con mis objetivos y metas.

A mi familia gracias por su comprensión y palabras positivas que fueron de gran ayuda para seguir adelante.

A la Dra. Díaz Rodríguez, Nancy del Rosario por su paciencia y aporte con su conocimiento.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima 2023", cuyo autor es CRUZ ACUÑA ZULLY DENYS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 03 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO DNI: 06771877 ORCID: 0000-0001-8551-5238	Firmado electrónicamente por: DDIAZRO16 el 03-01- 2024 19:40:40

Código documento Trilce: TRI - 0718246



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CRUZ ACUÑA ZULLY DENYS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
ZULLY DENYS CRUZ ACUÑA DNI: 46593507 ORCID: 0009-0005-0726-1531	Firmado electrónicamente por: ZDCRUZ el 03-01-2024 23:04:59

Código documento Trilce: TRI - 0718252

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variable y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos de recolección de datos	16
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
4.1 Análisis descriptivo.....	18
4.2 Análisis inferencial	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS.....	47

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Características sociodemográficas de los usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, 2023.	18
Tabla 2 Nivel de buenas prácticas de dispensación en usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, 2023.	18
Tabla 3 Nivel de las dimensiones de buenas prácticas de dispensación en usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, 2023.	20
Tabla 4 Nivel de satisfacción en usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, 2023.	20
Tabla 5 Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, 2023.	22
Tabla 6 Buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, 2023.	23
Tabla 7 Relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario.	24
Tabla 8 Relación entre la recepción y validación de la receta y la satisfacción del usuario.	25
Tabla 9 Relación entre el análisis e interpretación de la receta y la satisfacción del usuario.	26
Tabla 10 Relación entre la preparación y selección de los productos y la satisfacción del usuario.	27
Tabla 11 Relación entre el registro de los productos y la satisfacción del usuario.	28
Tabla 12 Relación entre la entrega de los productos e información y la satisfacción del usuario.	29
Tabla 13 Alpha de cronbach	58
Tabla 14 Prueba de normalidad de las variables Buenas prácticas de dispensación y Satisfacción del usuario con sus respectivas dimensiones	59

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Características sociodemográficas de los usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, 2023.	84
Figura 2 Nivel de buenas prácticas de dispensación en usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, 2023.	85
Figura 3 Nivel de las dimensiones de buenas prácticas de dispensación en usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, 2023.	86
Figura 4 Nivel de satisfacción en usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, 2023.	87
Figura 5 Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, 2023.	88
Figura 6 Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, 2023.	89

RESUMEN

La finalidad fue determinar la relación entre buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en las Boticas del Norte en el distrito de Puente Piedra, Lima 2023. El análisis fue correlacional y transversal, 200 usuarios conformaron la población y mediante el muestreo probabilístico 136 usuarios constituyeron la muestra logrando dar respuesta a dos cuestionarios válidos y confiables. En los hallazgos, se verificó que, el 55.1% perciben al proceso de dispensación de medicamentos como malo y el 44.1% expresó poca satisfacción, 0.7 satisfecho. Además, se observó relación directa entre las variables ($Rho=0.955$; $Sig.=0.000$). Se concluyó que las buenas prácticas de dispensación se relacionan con la satisfacción del usuario estableciendo una correlación positiva y significativa.

Palabras Clave: Buenas prácticas de dispensación, satisfacción, usuario, boticas.

ABSTRACT

The purpose was to determine the relationship between good dispensing practices and user satisfaction in Boticas del Norte in the district of Puente Piedra, Lima, 2023. The analysis was correlational and transversal, 200 users made up the population and through probabilistic sampling, 136 users made up the sample, achieving respond to two valid and reliable questionnaires. In the findings, it was verified that 55.1% perceived the medication dispensing process as bad, and 50.7% expressed little satisfaction. Furthermore, a direct relationship was observed between the variables ($Rho=0.955$; $Sig.=0.000$). It was concluded that good dispensing practices are related to user satisfaction, establishing a positive and significant correlation.

Keywords: Good dispensing practices, satisfaction, user, pharmacies.

I. INTRODUCCIÓN

En un panorama global, la conservación de la salud y comodidad del individuo simboliza una de las prioridades determinadas en el desarrollo sostenible, siendo su meta principal asegurar que los servicios sanitarios sean de alta calidad (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2021). Como consecuencia, evaluar la satisfacción del individuo son básicos para construir los sistemas de atención médica en muchos países, con el fin de explorar los problemas sanitarios, mejorando el cumplimiento de los pacientes y aumentando los ingresos y la reputación de las instituciones médicas (Nguyen y Nguyen, 2022). Por ello la importancia, de poder investigar sobre la adecuada práctica de dispensación para ofrecer servicios de calidad y lograr la satisfacción de los clientes.

En las farmacias, la satisfacción de los servicios suscita la adherencia de los pacientes a la medicación y logra el resultado deseado del tratamiento. Por lo tanto, lograr que el usuario se sienta satisfecho es un elemento frecuentemente empleado para detectar áreas potenciales de mejora (Ismail et al., 2020). Las personas dependen de las farmacias para buscar atención médica debido a los horarios de apertura flexibles, el tiempo de espera más corto, la comodidad del acceso y el bajo precio de los medicamentos (Khatun et al., 2023).

Según las organizaciones de la salud, existen a nivel global casi 2.6 millones de personal farmacéutico desplegados en farmacias minoristas cuyas funciones son importantes para promover buenas prácticas farmacéuticas con los pacientes (Ali et al., 2023). Y, en los países en desarrollo, el monitoreo de las buenas prácticas farmacéutica es crucial, pues la dispensación de antibióticos sin receta es una práctica común, el alta la eliminación inadecuada de medicamentos, medicamentos falsificados, la mala sustitución de genéricos y la falta de avisos de las contraindicaciones de los fármacos (Badro et al., 2020).

En efecto, la dispensación de medicamentos es inadecuada, sobre todo en las boticas, lo que incrementa el peligro de inadecuados resultados terapéuticos y resistencia a los antibióticos, debido al desconocimiento de las buenas prácticas farmacéuticas y la falta capacitación de trabajadores (Asghar et al., 2020). A nivel internacional, en Malawi, los trabajadores no garantizan las condiciones de almacenamiento adecuadas para la medicina farmacéutica (Hagen et al., 2020). En Jordania, el 38% calificó como mala la información brindada sobre los

medicamentos provocando insatisfacción en los usuarios (Amara et al., 2023). En Costa Rica, el 37% considera que el farmacéutico no transmite confianza, impactando en la satisfacción del usuario (Rojas et al., 2022).

En Perú, según el Ministerio de Salud (2023), la Ley N°26842 indica que las organizaciones farmacéuticas tienen el deber de efectuar los requerimientos y cláusulas sanitarias decretadas sobre los medicamentos que venden al público desde su almacenamiento, dispensación y seguridad de los fármacos. A pesar de ello, aún se perciben deficiencias. En Huancavelica se encontró que el 8.8% de farmacéuticos no revisan y corroboran los medicamentos antes de entregarlo al usuario (Ñahui et al., 2020). Y en otro estudio, el 59.7% de usuarios se encontraron poco complacidos con el servicio recibido por los farmacéuticos (Lora et al., 2021).

En el ámbito local, se observó que los trabajadores no realizan adecuadamente sus prácticas de dispensación farmacéuticas debido a la poca capacitación que presentan sobre las medidas de cuidado de los medicamentos, lo cual puede impactar negativamente en la satisfacción de los usuarios.

De acuerdo a lo mencionado, se planteó esta interrogante de indagación: ¿Cuál es la relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023?. Y, como problemas específicos se tendrán: ¿Cuál es la relación entre la recepción y validación de la receta y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023?, ¿Cuál es la relación entre el análisis e interpretación de la receta y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023?, ¿Cuál es la relación entre la preparación y sección de los productos y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023?, ¿Cuál es la relación entre el registro de los productos y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023? y ¿Cuál es la relación entre la entrega de los productos e información y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023?.

La indagación se justificó teóricamente ya que brindó información sobre la relación entre buenas prácticas de dispensación con la satisfacción del usuario a fin de aportar información a los estudios existentes sobre estas variables. Metodológicamente, el estudio utilizó 2 instrumentos válidos que podrán ser empleados en futuras indagaciones. En lo práctico, los hallazgos fueron brindados

a las boticas, con el fin de resolver la problemática. Y, en el ámbito clínico, los hallazgos ayudaron a garantizar la disponibilidad de medicamentos, mejorar las instalaciones y los servicios farmacéuticos de calidad, siendo relevante para optimizar la satisfacción del usuario.

Como propósito general se planteó: Determinar la relación entre buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023. Y, como objetivos específicos se buscó: Identificar la relación entre la recepción y validación de la receta y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023; Identificar la relación entre el análisis e interpretación de la receta y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito de Puente Piedra 2023; Identificar la relación entre la preparación y sección de los productos y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023; Identificar la relación entre el registro de los productos y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023 e Identificar la relación entre la entrega de los productos e información y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.

Como hipótesis general se establece: Existe relación entre buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023. Y, como hipótesis específicas se establece: Existe relación entre la recepción y validación de la receta y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023, Existe relación entre el análisis e interpretación de la receta y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023, Existe relación entre la preparación y sección de los productos y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023, Existe relación entre el registro de los productos y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023 y Existe la relación entre la entrega de los productos e información y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se revisaron los diferentes precedentes de la indagación encontrando en los siguientes estudios. A nivel internacional, Alanazi et al. (2023) desarrollaron una indagación sobre “la satisfacción de los clientes de una botica”. Para ello, se desarrolló un análisis cuantitativo y no experimental donde se aplicó un formulario a 900 personas. Se halló que los clientes estaban satisfechos con la información sobre el propósito de los medicamentos recetados (93%) y la información sobre el almacenamiento, precauciones y efectos secundarios de los medicamentos (88%); además, el 52% pacientes estaban satisfechos con la duración del tiempo de asesoramiento brindado por el farmacéutico y con que el asesoramiento se realizó en un momento aceptable (45%) y el 86% estuvo de acuerdo en que los datos verbales que se les brindó. En conclusión, los pacientes no se sienten satisfechos con el tiempo de asesoramiento brindado por el farmacéutico.

Makirda y Nirmala (2023) realizaron una indagación para “conocer la magnitud en que un usuario se encontró satisfecho con la dispensación de una botica”. Se realizó un análisis descriptivo y no experimental, con 210 personas. Se halló que los clientes presentaron un grado medio en la capacidad de respuesta, empatía, seguridad, confiabilidad y tangible, con un valor de 95.5%, 90.5%, 90.3%, 87.1% y 86.4%, respectivamente. En conclusión, tenían satisfacción regular.

Martin et al. (2022) elaboró un estudio sobre “la satisfacción de los clientes durante la atención en una botica”. Para ello, se desarrolló un análisis cuantitativo y descriptivo, el cuestionario se aplicó a 225 usuarios. Se halló que el 33.3% cumplían con los criterios del almacenamiento de fármacos y el 77.9% prescribió los fármacos, y la magnitud de satisfacción fue bajo. Por tanto, los recursos estructurales, humanos y organizativos fueron deficiente, ocasionando la insatisfacción del usuario.

Molla et al. (2022) elaboraron un estudio en Etiopía sobre “la satisfacción de las personas atendidas en una botica y los factores asociados en hospitales”. Para ello, se desarrolló un análisis cuantitativo y correlacional donde se aplicó un cuestionario a 401 usuarios. Se halló que solo el 50.9% se encontraron satisfechos con el servicio de farmacia; además, más de la el 82.5% estuvo de acuerdo en la limpieza del dispensario, el 58.9% estuvo de acuerdo con la cantidad adecuada de personal al servicio y el 55.1% con la comodidad y conveniencia de la zona de

espera. En conclusión, las características sociodemográficas no se asociaron con la satisfacción (Sig. > 0.05)

En el contexto nacional, Trujillo (2023) elaboró una indagación sobre la dispensación y satisfacción de los clientes en un hospital, Trujillo. Se realizó un análisis correlacional, con 307 participantes. Se halló que, el 61.56% estuvieron satisfechos y el 46.25% presentaron una dispensación regular. Se encontró que, hay asociación entre la dispensación con la satisfacción ($Rho=0.875$) y entre las dimensiones “fiabilidad ($Rho=0.747$) y capacidad de respuesta ($Rho=0.689$), seguridad ($Rho=0.589$), empatía ($Rho=0.714$) y elementos ($Rho=0.824$)”. Concluyó que la adecuada entrega de medicamentos incrementará la complacencia de los consumidores.

Cordero (2023) realizó una indagación sobre la dispensación y satisfacción del cliente de una botica, Ica. Se realizó un análisis correlacional, con 100 participantes. Se halló que, el 60% presentó una buena dispensación y el 56% tuvo una satisfacción regular. Concluyendo que la dispensación se asocia con la satisfacción (Sig.=0.000; $Rho=0.720$).

Toribio (2022) desarrolló una indagación sobre la dispensación y la satisfacción del cliente de una botica, Chimbote, con un análisis correlacional, donde se aplicaron dos cuestionarios a 150 usuarios. Se halló que el 76% percibieron un nivel bueno de prácticas de dispensación y el 74% se encontró muy satisfechos, además, hay asociación entre dispensación y satisfacción ($Rho=0.705$) y entre las dimensiones de recepción ($Rho=0.531$), análisis ($Rho=0.671$), preparación ($Rho=0.641$), registro ($Rho=0.608$) y entrega ($Rho=0.584$). Se concluye que, mientras mejor sea la dispensación de los fármacos, mayor será la complacencia de los compradores.

Chiquillan (2022) realizó una indagación sobre la dispensación y satisfacción de los pacientes de una farmacia, Apurímac, 2021. Se realizó un análisis correlacional, con 70 individuos. Se evidenció que, el 92.9% presentó un nivel bueno de dispensación de medicamentos y el 94.3% se encuentra satisfecho; también confirmó que hay asociación entre la dispensación y satisfacción ($Rho=0.524$), y entre la fiabilidad ($Rho=0.478$), capacidad ($Rho=0.485$), seguridad ($Rho=0.496$) y empatía ($Rho=0.503$). Concluyó que, la práctica correcta de dispensación de medicamentos mejora la complacencia de los beneficiarios.

Briceño (2020) elaboró una indagación sobre la dispensación y satisfacción del cliente de una farmacia, Trujillo. Se realizó un análisis correlacional, con 378 participantes. Se halló que, el 60.1% de la dispensación fue buena y el 68.5% de los usuarios estuvieron satisfechos. Por tanto, prevalece un vínculo entre la dispensación y satisfacción ($Rho=0.812$), y entre la recepción ($Rho=0.654$), análisis ($Rho=0.720$), preparación ($Rho=0.543$), registro ($Rho=0.658$) y entrega ($Rho=0.708$). Concluyó que el proceso de gestión de fármacos incrementará la complacencia de los clientes.

En el contexto local, Valdivia (2023) elaboró una indagación sobre dispensación y satisfacción de los clientes de una botica, Lima. Se realizó un análisis correlacional, con 200 individuos. Se halló que, el 57.50% evidenciaron una buena de dispensación de medicamentos y el 64.5% se encontró satisfecho, llegando a contrastar que la dispensación incide en la satisfacción ($Rho=0.756$) y entre las dimensiones de recepción ($Rho = 0,626$), interpretación ($Rho = 0. 632$), preparación ($Rho = 0.646$) y entrega del producto ($Rho = 0.669$). concluyó que un manejo adecuado de medicamentos producirá satisfacción en los usuarios.

Tello (2023) realizó una indagación sobre “la dispensación y satisfacción de los clientes en una botica, Lima”. Se realizó un análisis correlacional, con 100 individuos. Se evidenció que, el 63% tenía un indicador regular en la dispensación y el 59% se encontraba satisfecho. Lo que se infiere, que hay asociación entre en la dispensación con la satisfacción ($Rho = 0.610$) y entre las dimensiones recepción ($Rho = 0.629$), análisis e interpretación ($Rho = 0.437$), selección ($Rho = 0.426$), registro ($Rho = 0.594$) y entrega ($Rho = 0.568$). Concluyó que, la correcta dispensación de los medicamentos, así como la orientación personalizada ayuda a mejorar la satisfacción de los pacientes.

Vela (2022) desarrolló una indagación sobre la dispensación y satisfacción del paciente en una botica, Lima, 2022. Se realizó un análisis correlacional, con 172 participantes. Se halló que, el 61% tenía muy buena dispensación y el 69.8% se encontró muy satisfecho; de esta manera, infiere que hay asociación entre dispensación y satisfacción ($Rho=0.823$), recepción ($Rho=0.657$), análisis ($Rho=0.686$), preparación ($Rho=0.562$), registro ($Rho=0.604$) y entrega ($Rho=0.709$). concluyó que, al mejorar la dispensación, la satisfacción del cliente mejorará.

Rodríguez (2022) desarrolló una indagación sobre la dispensación y satisfacción del cliente de un hospital, Lima. Se realizó un análisis correlacional, con 169 participantes. Se halló que, el 71% presentó una dispensación eficiente y el 66.3% tenía una satisfacción alta. Lo que se infiere, que hay asociación entre las variables ($Rho=0.784$) y entre las dimensiones “fiabilidad ($Rho=0.669$), capacidad de respuesta ($Rho=0.591$), seguridad ($Rho=0.662$), empatía ($Rho=0.665$) y elementos ($Rho=0.418$)”. Concluyó que, una correcta dispensación de medicamentos mejorará la complacencia de los consumidores.

Montano (2022) elaboró una indagación sobre dispensación y satisfacción del cliente de un hospital, Lima. Se realizó un análisis correlacional, con 290 participantes. Se halló que, el 89.3% estuvieron satisfechos y el 93.3% presentó una dispensación adecuada. “Confirmó que hay asociación entre la dispensación y la satisfacción ($Rho=0.720$), y entre las dimensiones fiabilidad ($Rho=0.638$), capacidad de respuesta ($Rho=0.719$), seguridad ($Rho=0.908$) y empatía ($Rho=0.757$)”. Concluyó que la adecuada dispensación de medicamentos permitirá que el cliente esté satisfecho con la atención recibida.

Paredes (2021) elaboró un trabajo sobre dispensación y satisfacción de los clientes de una botica, Lima, 2021. Se halló un análisis correlacional, con 349 participantes. Se evidenció que, el 65.9% se posicionaron en un grado regular de dispensación y el 60.5% tenía regular satisfacción. Además, se confirmó la asociación entre la dispensación y satisfacción ($Rho=0.221$), y entre las dimensiones de recepción ($Rho=0.179$), análisis ($Rho=0.186$) y registro ($Rho=0.242$). Concluyó que, la adecuada gestión de medicamentos incrementará la satisfacción en los pacientes.

A continuación, se exhibirán las teorías que revelan que garantizar la disponibilidad y el uso racional de los fármacos es un componente vital del servicio de atención al usuario que deben brindar las farmacias, siendo relevante para alcanzar la satisfacción.

La teoría de la atención farmacéutica menciona la mejora del proceso del uso de fármacos y la salud de los clientes, incluida la orientación y dispensación de los fármacos para el paciente. Ello implica que el individuo de salud adquiera las capacidades solicitadas para cumplir de forma efectiva con las buenas prácticas

farmacéuticas que abarca desde el almacenamiento, dispensación y farmacovigilancia de los medicamentos (Amariles et al., 2019).

El modelo de calidad del servicio desarrollado por Grönroos en el año 1984, donde enfatiza que la eficacia de un servicio se debe analizar mediante tres elementos como la calidad técnica, que significa analizar lo que se le ofrece al usuario mientras interactúan con la organización de servicios, la calidad funcional significa cómo los clientes reciben el servicio de la organización proveedora de servicios; y la imagen corporativa representa la percepción final que el usuario presenta una vez recibido la atención y está vinculada a la presencia de la empresa, ya sea por su habilidad previa o los datos proporcionados (Sivesan, 2020).

El Modelo de Atención de Donabedian menciona que existe tres componentes de atención médica en farmacia como la infraestructura refiere al entorno en que se realiza el servicio; el proceso es la relación que se da entre el trabajador y el usuario; y el resultado consiste en el cambio que presenta el usuario respecto su salud (Rupp, 2018).

Además, Donabedian indica que es el individuo quien analiza si la atención es de excelencia, esta se basa en los servicios de salud, él afirmó que la probabilidad optimizar el servicio dependía tanto de la calidad técnica como a las habilidades interpersonales en las prestaciones de salud, donde la primera se refiere al tipo de tratamiento médico de la atención al usuario y la comunicación que puede existir con el cliente (Endeshaw, 2021).

El modelo de creencias de la salud, donde se hace una modificación de la de Becker y Maiman (1977) y Rosenstock (1974), formulado en una base de teorías cognitivas del comportamiento. Los teóricos de la creencia cognitiva creen que la conducta depende del valor que un individuo otorga a un resultado deseado y la creencia de que el comportamiento, si se realiza bien, dará como resultado el resultado deseado. Además, el modelo explica que se puede predecir una variedad de comportamientos de salud basándose en información de determinantes como la suspicacia, la dificultad, la rentabilidad/obstáculos observados y los factores modificadores asociados con la participación en un comportamiento (Castillo et al., 2022).

El modelo SERVPERF de Cronnin y Taylor representa medidas de desempeño o mediciones de calidad del servicio centradas únicamente en el

desempeño organizacional tal como lo perciben los consumidores en lugar de centrarse en las disconformidades entre lo observado por el cliente sobre la eficacia versus sus expectativas de calidad del servicio (Akdere et al., 2020). Este modelo se utiliza para evaluar los servicios, que mide la satisfacción del consumidor englobando cinco dimensiones: “aspectos tangibles fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía” (Qin et al., 2022).

Seguidamente, se presentará el marco teórico propiamente dicho sobre las variables dispensación y satisfacción del usuario

Las buenas prácticas farmacéuticas son indicadores de calidad determinadas por una serie de condiciones. Su función es planificar, realizar, monitorear, registrar, notificar y archivar los casos de medicamentos con posible riesgo (Jena y Chavan, 2017). Además, es un elemento fundamental para las prestaciones de salud que llevan a cabo los farmacéuticos. Las farmacias están destinadas a recolectar, clasificar y desechar los medicamentos de manera racional (Michael et al., 2019). Y, es un documento que es dispensado por un personal farmacéutico, es un profesional que cuenta con el conocimiento claro que le permita ser capaz de identificar los medicamentos, logrando elegir un tratamiento eficaz de acuerdo a las afecciones que presenta (Salvador, 2021).

El trabajador de una farmacia pertenece al grupo del personal de salud, sólo superado en número por los médicos y enfermeras. Son un proveedor de atención médica infrautilizado que puede cambiar el servicio cuando y donde los pacientes quieran recibir. Funcionan como complementos para contrarrestar la escasez de proveedores de atención primaria y resolver problemas sustanciales debido al uso inadecuado de los medicamentos (Goode et al., 2019). Además, se encuentran preparados para educar a los pacientes sobre medicamentos, bienestar, prevención y condiciones médicas y tienen la autorización legal para dispensar, cuidar y hacer uso adecuado de fármacos bajo las normas establecidas y reducir los riesgos de prescripciones inadecuadas (Federación Internacional Farmacéutica, 2017).

La “Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas” es la institución que se encarga de controlar, supervisar y respaldar el cumplimiento de las normas legales de los medicamentos que se encuentra en una farmacia, garantizando la calidad de los fármacos desde la producción, almacenamiento, distribución y

vigilancia de los mismos (Perez et al., 2020). La “Ley N° 26842 del Manual de buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica” asegura que las boticas mantengan un adecuado actividad y práctica en base a las funciones de almacenamiento, dispensación y farmacovigilancia de los productos que se vende a un usuario con o sin receta médica. Además, observa que las boticas cumplan con las condiciones sanitarias mínimas y obligatorias (Ministerio de Salud, 2019).

Buenas prácticas de dispensación es el procedimiento que comienza con el recibimiento de la receta por parte del trabajador de la farmacia, asimismo se encarga de analizar la solicitud y, si todo se encuentra bien, se culmina distribuyendo el medicamento solicitado por el usuario. Este proceso se realiza entre dos formas: Con receta, es decir cuando el usuario acude a la botica con la prescripción médica otorgada por el doctor de acuerdo al tratamiento. Y sin receta, se da cuando los farmacéuticos ofrecen al usuario los medicamentos que no necesitan una prescripción médica (Nair et al., 2017).

Para una adecuada dispensación de los medicamentos, el personal debe realizar las siguientes funciones:

Primero, debe realizar la admisión y ratificación de la receta, es decir revisar la prescripción, la cual debe estar con letra clara, colegiatura del personal, nombre del establecimiento de salud, sellado, nombre del usuario, la dosis exacta, indicaciones, lugar y fecha, y denominación y concentración del medicamento (Ministerio de Salud, 2019).

Segundo, debe realizar el evaluar y entendimiento de la receta, es decir se debe realizar la lectura y análisis clara de la receta, identificación de las dosis establecidas y la mención de las posibles contraindicaciones de los productos, esta actividad debe ser realizada solo por el personal profesional (Ministerio de Salud, 2019).

Tercero, debe realizar la preparación y elección de los productos, es decir se debe preparar los productos de acuerdo a la interpretación realizada previamente, se selecciona los medicamentos asegurando el nombre, concentración y vía de administración de los productos. Para contabilizar las tabletas se deben emplear los materiales sanitarios para prevenir el contacto directo de los medicamentos y debe ser conservado en su envase original (Ministerio de Salud, 2019). Cuarto, debe realizar el registro de los productos, es decir los

productos bajo fiscalización deben ser registrados de acuerdo a las normas sanitarias, pero en el caso de una preparación se debe colocar el sello de la institución (Ministerio de Salud, 2019).

Y, por finalmente, debe realizar la adjudicación de los productos e información: se debe proporcionar los productos mencionando las instrucciones de cada uno, mantener la confidencialidad del usuario y asegurar que el paciente entienda la información (Ministerio de Salud, 2019). Por otro lado, la satisfacción se define como la experiencia de disfrute de una persona como resultado de comparar ciertos servicios o productos, o incluso la transición del resultado o desempeño percibido en términos de la expectativa (Kawii, 2023). Así la complacencia del cliente se refiere a como la actitud o percepción que los individuos presentan sobre los servicios sanitarios según su experiencia previa, mediante la administración de ciertos procesos para reducir las diferencias que prevalecen entre los requerimientos y perspectivas de un cliente (Baia y Baptista, 2020).

También, es considerada una de las dimensiones más importantes de la calidad y un indicador clave de éxito en las organizaciones sanitarias. La satisfacción del cliente juega un papel vital en la continuidad del servicio y afecta positivamente la confianza del paciente (Ismayyir, 2020). En este marco, se evidencia el nivel de cumplimiento de las necesidades, deseos y la calidad de atención establecido por el usuario, cuyo diagnóstico permitirá la identificación de las áreas específicas del servicio que requieren con urgencia ser optimizadas y también potenciará las fortalezas actuales de los servicios farmacéuticos. Esto, a su vez, suministrará datos para mejorar y avalar los hallazgos de salud de los clientes al tomar en cuenta sus dudas y requerimientos (Alotaibi et al., 2021).

Ante ello, Cronin y Taylor propusieron que para medir la satisfacción de las personas se deben tener en cuenta 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Thanh et al., 2023). Los elementos físicos y reales, así como herramientas de comunicación que se emplean para otorgar un servicio de calidad al usuario. Se refiere a la apariencia o impresión de un servicio (Baia y Baptista, 2020). En el contexto del entorno sanitario, la dimensión tangible es el aspecto de las infraestructuras físicas, equipos y profesionales de la salud (Silvanetri et al., 2022).

La confiabilidad es percibida con la agrupación de habilidades empleados para brindar servicios en el menor tiempo posible, cumplir sus promesas y brindar servicios a los usuarios en el momento designado. Esto aumenta la satisfacción del usuario y la confianza en el proveedor porque su desempeño mejora con el tiempo y cumple constantemente con las expectativas del cliente (Meng et al., 2022). La habilidad de responder se describe como la agilidad de los empleados de una organización para ayudar al usuario brindándoles un servicio rápido, por tanto, tiene un impacto en la satisfacción, ya que incluye informarles sobre la atención recibida, brindar un servicio inmediato, mostrar entusiasmo para brindar ayuda a la comunidad y hacer frente a sus solicitudes (Meng et al., 2022).

La seguridad, conceptualizada como la capacidad de la institución para estimular la confianza y confianza en la empresa a través del conocimiento y la cortesía y confiabilidad por parte de los empleados (Ismayyir, 2020). En el contexto sanitario, es un reflejo de la calidad del servicio en las organizaciones de salud relacionados con la competencia o habilidad de los médicos o enfermeras, la confianza ofrecida a los pacientes o la privacidad que se les brinda durante el tratamiento, cuán respetuosos son los médicos. /enfermeras eran con los pacientes, y si los médicos/enfermeras tenían buenas habilidades de comunicación (Meng et al., 2022).

Por último, la empatía contribuye al desarrollo de una relación terapéutica con el usuario de atención médica, proporcionando la base para el cambio terapéutico (Moudatson et al., 2020). Es la habilidad que presenta un ser humano para lograr el reconocimiento y la aprehensión de las emociones y pensamientos de las personas que se hallan en el ambiente (Ander, 2016). En el contexto de salud, se ha resaltado la importancia de que el profesional de salud comprenda las emociones y necesidades de los individuos para valorar sus deseos reales y actuar en consecuencia, ofreciendo servicios de calidad (Moudatson et al., 2020).

III.METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

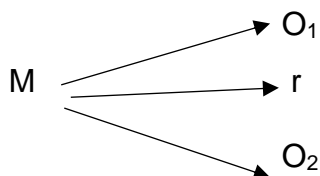
3.1.1 Tipo de investigación

Fue una indagación básica, porque se dispuso de nueva información sobre el tema en la base de las ciencias de la salud y contribuir a nuevas investigaciones (Aceituno, 2020).

3.1.2 Diseño de investigación

Además, es cuantitativo, pues se empleó un método estadístico para analizar los datos recabados (Carhuancho et al., 2019). Asimismo, fue correlacional, porque se evaluó el vínculo que prevalece entre los fenómenos de indagación (Hernández et al., 2018). Y, fue no experimental y transversal, porque la información se recabó en un solo momento establecido y se plasmaron conforme se hallaron (Arias, 2021).

La fórmula siguiente describe el diseño de la indagación que se siguió



Dónde:

M = Constituye la muestra del estudio obtenido de la población (usuarios de una botica)

O₁: Buenas prácticas de dispensación

O₂: Satisfacción del usuario

r: Relación entre variable (Buenas prácticas de dispensación y Satisfacción del usuario)

3.2 Variable y operacionalización

Variable 1: Buenas prácticas de dispensación

Definición conceptual: es el procedimiento que inicia con la admisión de la receta, el análisis de la solicitud y culmina con la distribución del medicamento solicitado por el usuario (Nair et al., 2017).

Definición operacional: se evaluó la variable en base a la recepción, análisis, preparar y otorgar los productos.

Indicadores: verificación e interpretación de la receta, experiencia del personal; condiciones, selección; descripción, seguridad, datos sobre preservación y resuelve dudas.

Escala de medición: de tipo ordinal.

Variable 2: Satisfacción

Definición conceptual: es la experiencia de disfrute de una persona como resultado de comparar ciertos servicios o productos, o incluso la transición del resultado o desempeño percibido en términos de la expectativa (Kawij, 2023).

Definición operacional: la variable se evaluó considerando las dimensiones siguientes: elementos, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

Indicadores: ambientes óptimos, equipos y materiales necesarios y limpieza y comodidad; atención sin discriminación, atención dentro del horario, respeto y reclamos, información útil y stock de productos; respuesta ante dudas, tiempo de espera, tiempo necesario y solución inmediata; prioridad en atención, confianza para la atención, tiempo suficiente y respeto a la privacidad; trato del profesional, explicación entendible e interés del profesional.

Escala de medición: de tipo escala ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población.

Son las personas en total que conforman una comunidad y son seleccionadas para una investigación de acuerdo a las características en común (Sucasaire, 2022). La población total estuvo conformada por 200 usuarios de una botica.

3.3.2 Muestra.

Es una parte de la población (Sucasaire, 2022). Los participantes fueron 136 usuarios de una botica.

3.3.3 Muestreo

El probabilístico aleatorio simple fue empleado, porque al azar se obtuvo el número de participantes (Sucasaire, 2022).

Fórmula:

$$\frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$
$$n_0 = \frac{200 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(200 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 136$$

Dónde:

N = Tamaño de población

n = Tamaño de muestra

Z = Nivel de Confianza: 1.96²

e = Error de estimación máximo aceptado: 0.05²

p = Probabilidad de éxito: 0.5

q = (1- p) = Probabilidad de rechazo: 0.5

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

Se empleó la encuesta ya que por medio de una serie de procedimientos estandarizados se recogieron los datos de cada variable (Holgado et al., 2022).

3.4.2 Instrumento

Se empleó el cuestionario, ya que por medio de un ligado de ítems a través de una escala Likert se recabaron los datos de cada variable (Holgado et al., 2022).

El instrumento de buenas prácticas de dispensación fue adaptado por el autor Tello (2023) para evaluar el nivel de dispensación. Se divide en recepción (1 al 2), análisis (3 al 6), preparación (7 al 9), registros (10 al 12) y entrega (13 al 17). Escala de respuesta: “nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)”. Escala de medición: “buena (63-85), regular (40-62), mala (17-39)”. Además, fue validado por 3 jueces expertos y contó con una fiabilidad de 0.713, sin embargo, se volvió a realizar la prueba piloto, que a través del alfa de Cronbach se halló un índice de 0.985 indicando alta confiabilidad.

El instrumento satisfacción del usuario fue adaptado por el autor Tello (2023) para evaluar la satisfacción del paciente. Se divide en fiabilidad (1 al 6), capacidad de respuesta (7 al 10), seguridad 11 al 14), empatía (15 al 17) y elementos tangibles (18 al 20). Escala de respuesta: “nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5)”. Escala de medición: “satisfecho (100-74), poco satisfecho (47-73), insatisfecho (20-46)”. Además, fue validado por 3 jueces expertos y contó con una fiabilidad de 0.768, sin embargo, se volvió a realizar la prueba piloto, que a través del alfa de Cronbach se halló un índice de 0.988 indicando alta confiabilidad.

3.5 Procedimientos de recolección de datos

Se envió una solicitud de permiso a las Boticas del Norte, obteniendo la autorización se coordinó con el supervisor de turno para acceder a los usuarios durante la atención para explicar el tema de investigación, quienes autorizaron participar voluntariamente se les aplicó los dos cuestionarios, estableciendo un

plazo de 45 minutos para su desarrollo. Finalmente se indicó que los datos son confidenciales y sólo será empleado para fines de investigación.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos recabados fueron plasmados una base en Microsoft Excel, y se ejecutados mediante el estadístico de normalidad de Kolmogorov Smirnov ($n > 50$), decidiendo emplear el coeficiente de correlación Rho de Spearman (estadística no paramétrica) en la corroboración de hipótesis y la detección de la conexión entre las variables. Para culminar, los hallazgos se plasmaron en tablas o gráficas para una mejor comprensión y así establecer las conclusiones y sugerencias.

3.7 Aspectos éticos

Los valores éticos que se emplearon en el presente estudio fueron: Autonomía, porque la participación de los usuarios fue voluntaria. Beneficencia, porque la indagación contribuyó positivamente a la comunidad. Justicia, porque el desarrollo de la indagación se realizó bajo las normas estandarizadas de la universidad (De Lecuona et al., 2020).

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 1

Características sociodemográficas de los usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.

Características sociodemográficas		N	%
Sexo	Femenino	76	55.9%
	Masculino	60	44.1%
Edad	18 a 30 años	24	17.6%
	31 a 43 años	33	24.3%
	44 a 56 años	32	23.5%
	57 a 69 años	27	19.9%
	70 años a más	20	14.7%

De la tabla 1, se mostraron las características sociodemográficas de los clientes atendidos en las Boticas del Norte, se encontró que el 55.9% de los encuestados fueron mujeres y el 44.1% hombres; el 24.3% se encontraron entre los 31 a 43 años, el 23.5% entre los 44 a 56 años, el 19.9% tenían entre 57 a 69 años, el 17.6% entre 18 a 30 años, y el 14.7% tuvieron más de 70 años.

Tabla 2

Nivel de buenas prácticas de dispensación en usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.

Buenas prácticas de dispensación	N	%
Mala	75	55.2%
Regular	60	44.1%
Buena	1	0.7%
Total	136	100%

La tabla 2, evidencia los resultados obtenidos del nivel de buenas prácticas de dispensación, donde el 55.2% de los usuarios la calificaron en nivel “mala”, el 44.1% en nivel regular, mientras que el 0.7 la calificó como buena.

Tabla 3

Nivel de las dimensiones de buenas prácticas de dispensación en usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.

	Recepción y validación		Análisis e interpretación		Preparación y selección de productos		Registro		Entrega de productos e información	
	n	%	N	%	N	%	n	%	n	%
Mala	87	64%	72	52.9%	105	77.2%	104	76.5%	116	85.3%
Regular	33	24.3%	59	43.4%	25	18.4%	28	20.6%	7	5.1%
Buena	16	11.8%	5	3.7%	6	4.4%	4	2.9%	13	9.6%
Total	136	100%	136	100%	136	100%	136	100%	136	100%

De la tabla 3, se verificó niveles malos de recepción y validación (64%), análisis e interpretación (52.9%), preparación y selección de productos (77.2%), registro (76.5%), entrega de productos de información (85.3%), llegando a generar en los usuarios que las prácticas de dispensación son inadecuadas.

Tabla 4

*Nivel de satisfacción en usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito
Puente Piedra, Lima, 2023.*

Satisfacción del usuario	N	%
Insatisfechos	20	14.7%
Poco satisfechos	69	50.7%
Satisfechos	47	34.6%
Total	136	100%

En la tabla 4, los hallazgos reflejaron el grado de satisfacción de los usuarios, encontrando que el 50.7% se encuentra poco insatisfecho, el 14.7% están insatisfechos y el 34.6% señaló satisfacción.

Tabla 5

Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.

	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Elementos tangibles	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%
	Insatisfechos	94	69.1%	72	52.9%	36	22.6%	104	76.5%	71
Poco satisfechos	29	21.3%	59	43.4%	87	64%	28	20.6%	52	38.2%
Satisfechos	13	9.6%	5	3.7%	13	9.6%	4	2.9%	13	9.6%
Total	136	100%	136	100%	136	100%	136	100%	136	100%

De la tabla 5 presentada, se reflejó insatisfacción sobre las dimensiones: fiabilidad (69.1%), capacidad de respuesta (52.9%), seguridad (22.6%), y empatía (76.5%) y elementos tangibles (52.2%) llegando a producir en los clientes insatisfacción.

Tabla 6

Buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.

		Satisfacción del usuario				
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Total
Buenas prácticas de dispensación	Mala	N	75	0	0	75
		%	55.1%	0%	0%	55.1%
	Regular	N	39	20	1	60
		%	28.7%	14.7%	0.7%	44.1%
	Buena	N	0	1	0	1
		%	0%	0.7%	0%	0.7%
Total		N	20	69	47	136
		%	14.7%	50.7%	34.6%	100%

Según la tabla 6, se constata que del grupo de usuarios que manifestaron insatisfacción el 55.1% indicó en nivel “mala” a las buenas prácticas de dispensación y, el 28.7% la calificó en nivel regular; respecto a los usuarios que indicaron poca satisfacción, el 14.7% calificó en nivel regular, y buena el 0.7%; en cuanto a los usuarios que indicaron satisfacción, el 0.7% señaló nivel regular de prácticas de dispensación.

4.2 Análisis inferencial

Tabla 7

Relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario.

		Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Buenas prácticas de dispensación	.955**
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	.000
	N	136

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

A partir de la tabla 7, la significancia bilateral obtenida fue menor a 0.05, llegando a rechazar la hipótesis nula y aceptar la alterna; de esta manera se observa relación positiva muy alta entre las variables (Sig.=0.000; Rho=0.955), lo cual indica que las prácticas adecuadas de dispensación permitirán mejorar la complacencia de los usuarios que son atendidos.

Tabla 8

Relación entre la recepción y validación de la receta y la satisfacción del usuario.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Recepción y validación	Coeficiente de correlación	.599**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	136

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se constató en la tabla 8 que el valor de significancia fue menor a 0.05, motivo por el cual se aceptó la hipótesis de investigación y rechazó la nula; de esta manera se confirma que la recepción y validación de la receta se relaciona positiva y moderadamente con la satisfacción del usuario (Sig.=0.000; Rho=0.599), indicando que una correcta recepción y validación contribuirán a mejorar la complacencia de los clientes.

Tabla 9*Relación entre el análisis e interpretación de la receta y la satisfacción del usuario.*

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Análisis e interpretación	Coefficiente de correlación	.612**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	136

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo con la tabla 9, se estima que la significancia fue menor a 0.05, y por criterio de decisión se rechazó la hipótesis nula y aceptó la alterna; llegando a confirmar que el análisis e interpretación de la receta se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario (Sig.=0.000; Rho=0.612), indicando que realizar un correcto análisis e interpretación de las recetas permitirá mejorar o incrementar la satisfacción de los usuarios que son atendidos en las Boticas del Norte en distrito de Puente Piedra.

Tabla 10

Relación entre la preparación y selección de los productos y la satisfacción del usuario.

		Satisfacción del usuario	
		Coefficiente de correlación	.366**
Rho de Spearman	Preparación y selección de productos	Sig. (bilateral)	.000
		N	136

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo con la tabla anterior, se verificó que la significancia obtenida es menor a 0.05, de esta manera se aceptó la hipótesis de investigación y rechazó la nula; es decir, llegando a inferir que la preparación y selección de productos se relacionan de manera positiva y baja con la satisfacción del usuario (Sig.=0.000; Rho=0.366), ello indica que la adecuada preparación y selección de productos ayudará a incrementar la complacencia de los clientes que son atendidos en las Boticas del Norte en distrito de Puente Piedra.

Tabla 11

Relación entre el registro de los productos y la satisfacción del usuario.

		Satisfacción del usuario	
		Coefficiente de correlación	.502**
Rho de Spearman	Registro	Sig. (bilateral)	.000
		N	136

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 11, se confirmó que el valor de significancia fue menor a 0.05, por tanto, se rechazó la hipótesis aceptó la alterna; entonces, el registro se relaciona positiva y moderadamente con la satisfacción del usuario (Sig.=0.000; Rho=0.502), logrando inferir que el realizar un correcto registro de los medicamentos permitirá los pacientes atendidos estén satisfechos con la atención brindada por las Boticas del Norte en distrito de Puente Piedra.

Tabla 12

Relación entre la entrega de los productos e información y la satisfacción del usuario.

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Entrega de productos e información	Coefficiente de correlación	.550**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	136

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De la tabla 12, se estima que la significancia bilateral es menor a 0.05, se esta manera se rechazó la hipótesis nula y aceptó la alterna, logrando inferir, que la entrega de productos e información se relaciona positiva y moderadamente con la satisfacción del usuario (Sig.=0.000; Rho=0.550), es decir que, la correcta entrega de productos e información por parte del profesional farmacéutico incrementará la complacencia de los clientes que son atendidos en las Boticas del Norte en distrito de Puente Piedra.

V. DISCUSIÓN

En la fase de recolección de datos, se conformó una muestra de 136 usuarios atendidos en las Boticas del Norte, ubicadas en el distrito de Puente Piedra. Dentro de esta muestra, se observó una distribución de género, con 76 mujeres (55.9%) y 60 varones (44.1%). En cuanto a la edad de los usuarios, se encontró que 33 de ellos (24.3%) se situaban en el rango de 31 a 43 años, 32 usuarios (23.5%) tenían entre 44 y 56 años, 27 usuarios (19.9%) se ubicaban en el rango de 57 a 69 años, 24 usuarios (17.6%) tenían entre 18 y 30 años, y 20 usuarios (14.7%) superaban los 70 años.

Se observaron características sociodemográficas similares en el estudio de Makirda y Nirmala (2023) , donde señalaron que la mayoría de los encuestados eran mujeres (61%), y el 39% eran hombres, siendo que el 36% tenía más de 56 años. En una pesquisa adicional de Alanazi et al. (2023) informaron que el 76% de sus participantes eran hombres y el 24% mujeres, destacando que el 49% tenía edades comprendidas entre 18 y 27 años.

Desde una perspectiva teórica, la atención farmacéutica se presenta como un elemento clave para mejorar el proceso de utilización de medicamentos y promover la salud de los clientes. En este contexto, se espera que los profesionales farmacéuticos adquieran las habilidades necesarias para aplicar de manera efectiva las buenas prácticas farmacéuticas (Amariles et al., 2019). Según lo destacado por Goode et al. (2019) este enfoque resalta el papel crucial de los farmacéuticos como parte del cuerpo sanitario, ya que contribuye a paliar la escasez de proveedores de atención primaria y abordar problemas significativos vinculados al uso incorrecto de los medicamentos.

Gracias a su capacitación, los farmacéuticos poseen la capacidad de proporcionar educación a los pacientes sobre el uso adecuado y autorizado de los medicamentos (Federación Internacional Farmacéutica, 2017). En este contexto, las prácticas adecuadas de dispensación comienzan con la recepción de la prescripción médica por parte del farmacéutico. Este profesional se encarga de analizar la solicitud y, si todo está en orden, procede a la distribución de los medicamentos solicitados por los pacientes o usuarios (Nair et al., 2017).

En relación con las prácticas de dispensación evaluadas por los usuarios que visitan las Boticas del Norte en el distrito de Puente Piedra, se observa que el

55.1% las considera deficientes, el 44.1% las califica como regulares y solo el 0.7% las percibe como buenas. Además, se constató que las diversas dimensiones: recepción y validación (64%), análisis e interpretación (52.9%), preparación y selección de productos (77.2%), registros (76.5%), y entrega de productos e información (85.3%), fueron evaluadas como deficientes (tabla 2).

Estos hallazgos concuerdan con la investigación de Trujillo (2023), que también identificó una prevalencia de calificación regular en un 46.25%, seguida de mala en un 45.28%, y buena en un 8.47%. Asimismo, el autor observó que los usuarios percibieron las dimensiones de recepción y validación (53.75%), análisis e interpretación (51.14%), preparación y selección del pedido (54.4%), registro (52.4%) y entrega de productos e información (52.77%) como malas.

Mientras que Cordero (2023), Toribio (2022), Chiquillan (2022), Briceño (2020), Valdivia (2023), Tello (2023), Vela (2022), Rodríguez (2022), Montano (2022) y, Paredes (2021), en sus respectivas exploraciones, reportaron que la dispensación de medicamentos fue percibida mayormente en niveles buenos y regulares.

Respecto a la satisfacción del usuario, el 50.7% de los usuarios expresaron estar poco satisfechos, el 34.6% satisfechos y el 14.7% insatisfechos. Además, la fiabilidad (69.1%), capacidad de respuesta (52.9%), seguridad (22.6%), y empatía (76.5%) y elementos tangibles (52.2%) generaron insatisfacción (tabla 4).

Resultados similares fueron observados por Makirda y Nirmala (2023), quienes encontraron una satisfacción regular con respecto a la atención proporcionada por los trabajadores de una botica. Asimismo, Cordero (2023) informó que el 56% mostró satisfacción media y el 44% alta satisfacción. En concordancia, Trujillo (2023) reveló que el 61.56% estuvo satisfecho, y las mismas dimensiones fueron calificadas como satisfechas.

Sin embargo, Briceño (2020) identificó que el 68.5% de los clientes se mantuvieron satisfechos, mientras que el 31.5% manifestó poca satisfacción. En cuanto a Valdivia (2023), su investigación constató que el 64.5% de los usuarios expresaron satisfacción, el 34% poca satisfacción y el 1.5% insatisfacción. Tanto Vela (2022) como Rodríguez (2022), Montano (2022) y Paredes (2021) coincidieron en que más del 50% de los clientes y/o usuarios estuvieron satisfechos con la atención brindada en boticas y farmacias.

En este contexto, la complacencia de los clientes sobre la atención proporcionada en los establecimientos farmacológicos refleja el grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas, así como la calidad del servicio según la percepción del usuario. Este análisis facilita la identificación de áreas específicas del servicio que necesitan una pronta optimización, así como el fortalecimiento de las fortalezas existentes (Alotaibi et al., 2021).

Considerando que el objetivo principal de la investigación fue determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023. A partir de la aplicación de los cuestionarios, se logró determinar que la buena práctica de dispensación se relaciona positiva y muy altamente con la satisfacción del usuario (Sig.=0.000; Rho=0.955), permitiendo confirmar que las adecuadas prácticas de dispensación ayudarán a incrementar la complacencia de los usuarios atendidos.

Los precedentes cuyos hallazgos afines a la presente investigación incluyen el estudio de Trujillo (2023), que reveló una asociación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los clientes (Sig.=0.000; Rho=0.875). Además, los hallazgos de Toribio (2022) concuerdan al verificar asociación proporcional entre las variables (Sig.=0.000; Rho=0.705). Chiquillan (2022) también evidenció que los fenómenos se relacionan positivamente. En línea con estos resultados, Briceño (2020) confirmó que la entrega de los productos se relaciona positivamente con la complacencia, indicando una correlación alta (Sig.=0.000; Rho=0.812).

Coincidencias adicionales se encontraron en estudios locales, como los de Valdivia (2023), Tello (2023), Vela (2022), Rodríguez (2022), Montano (2022) y Paredes (2021) quienes concluyeron que la entrega de fármacos está positivamente relacionada con la satisfacción de los clientes o usuarios atendidos en farmacias (Sig.= 0.000).

De esta manera se resalta la necesidad de que las boticas no sólo cumplan con estándares regulatorios, sino que también se esfuercen por superar las expectativas del usuario, brindando un servicio de calidad que genere confianza y satisfacción en aquellas personas que buscan atención de calidad.

En relación al primer objetivo específico, se obtuvo una significancia bilateral de 0.000, indicando que la recepción y validación de la receta se asocia positivamente con la satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación de

Spearman, con un valor de 0.599, revela una relación directa y moderada. Estos resultados concuerdan con investigaciones previas, como la de Toribio (2022), que identificó una relación moderada con un valor de $Rho=0.531$. De manera similar, Briceño (2020), Valdivia (2023), Tello (2023), Vela (2022) también encontraron una relación moderada ($Rho=0.654$, $Rho=0.626$, $Rho=0.629$, $Rho=0.657$). Además, Paredes (2021) concluyó que la recepción y validación de la receta está asociada directamente con la complacencia de los clientes, aunque el valor del coeficiente determinó una relación positiva muy baja.

De esta manera, se demuestra que la correcta recepción y eficiente validación de las recetas garantiza la seguridad y eficacia en la dispensación de medicamentos, permitirá no sólo cumplir con las expectativas de los clientes, sino también superarlas, permitiendo que los servicios de salud sean confiables y efectivos.

En cuanto al segundo objetivo, se constató significancia bilateral de 0.000, indicando una conexión positiva entre el análisis e interpretación y la satisfacción del usuario. El valor $r=0.612$, señala una relación directa y moderada. Resultados consistentes fueron verificados en pesquisas anteriores, como la presentada por Toribio (2022), que identificó una relación moderada con un valor de $Rho=0.671$. Además, Briceño (2020), Valdivia (2023) y Vela (2022) afirmaron que los fenómenos se relacionan proporcionalmente, con valores de Rho de 0.720, 0.632 y 0.686, respectivamente. Sin embargo, Tello (2023) confirmó que el análisis e interpretación se relaciona moderadamente con la complacencia, con un valor de $Rho=0.437$.

Entonces, la relación entre el análisis e interpretación de datos y la satisfacción de los usuarios destaca la importancia de la atención personalizada, puesto que, al priorizar estos elementos, las boticas no solo pueden responder eficazmente a las necesidades de los usuarios, sino también superar las expectativas de aquellas personas que buscan servicios confiables y centrados en el paciente.

En el marco del tercer objetivo específico, se constató significancia bilateral de 0.000, demostrando positiva relación entre la preparación y selección de productos y la satisfacción del usuario. Además, el valor de $Rho=0.366$, indicó relación directa y moderada. Estos hallazgos coinciden con investigaciones previas,

como la de Toribio (2022), que reveló una relación moderada ($Rho=0.641$), y la de Briceño (2020) y Valdivia (2023), que confirmó una moderada relación ($Rho=0.646$ y $Rho=0.543$). Asimismo, Vela (2022) respaldó la existencia de una relación directa y moderada ($Rho=0.562$), sugiriendo que una mejor preparación y selección de medicamentos permitirá más satisfacción de los clientes. En concordancia, la investigación de Tello (2023) también identificó una asociación directa ($Rho=0.426$).

En resumen, la preparación y selección de productos en una botica son considerados como elementos claves que contribuyen a asegurar la plena satisfacción de los usuarios; al garantizar la precisión en la dispensación y ofrecer recomendaciones fundamentadas sobre los productos, las boticas no sólo logran cumplir las expectativas de los usuarios, sino que también contribuyen al mejoramiento de su salud.

En relación al cuarto objetivo específico, se identificó una significancia bilateral de $0.000 < 0.05$, indicando una asociación positiva entre los registros de la prescripción y la satisfacción del usuario; además, el valor $Rho=0.502$, señala relación inmoderadamente positiva. Estos resultados concuerdan con investigaciones previas, como la de Toribio (2022), que los registros se asocian proporcionalmente con la complacencia de los clientes ($Rho=0.608$). Asimismo, hallazgos similares fueron reportados por Briceño (2020), quien identificó asociación directa entre ambas ($Rho=0.658$). Además, investigaciones adicionales de Valdivia (2023), Tello (2023) y Vela (2022) respaldan la idea de una positiva y moderada relación entre los registros de las prescripciones y la complacencia de los clientes, con valores de Rho de 0.646, 0.594 y 0.604, respectivamente.

Estos resultados subrayan la importancia de la adecuada documentación y seguimiento de las prescripciones como elementos clave para generar confianza en el usuario, mejorar la eficacia de la atención farmacéutica y, en última instancia, contribuir a la complacencia de los clientes y la calidad de los servicios proporcionados por las boticas.

Respecto al quinto objetivo específico, se encontró significancia bilateral igual a $0.000 < 0.05$, esto evidencia que la entrega de productos e información se relaciona positivamente con la satisfacción del usuario, asimismo, se indica relación directamente moderada entre ambas ($Rho=0.550$). Resultados semejantes fueron evidenciados en la pesquisa de Toribio (2022), quien confirmó que la dimensión se

correlaciona moderadamente con la complacencia de los clientes ($Rho=0.584$), de manera similar, Briceño (2020) encontró relación moderada entre la dimensión y variable ($Rho=0.708$). Asimismo, Valdivia (2023), Tello (2023) y Vela (2022) confirmaron positivamente moderada entre la entrega e información de productos con la complacencia de los clientes con valores Rho igual a 0.669, 0.568 y 0.709, respectivamente.

Estos resultados indican que, proporcionar productos de manera precisa y brindar orientación adecuada contribuyen directamente a una experiencia positiva del usuario. La atención centrada en el usuario, que va más allá de la simple dispensación, fortalece la confianza y la percepción de calidad de los servicios farmacéuticos.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe relación positiva alta entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario (Sig.=0.000; Rho=0.955), llegando a aceptar la hipótesis investigativa, es decir que, mientras mejores sean las buenas prácticas de dispensación, será mayor la satisfacción de los usuarios.

Segunda: Se identificó relación positiva moderada entre la recepción y validación y la satisfacción del usuario (Sig.=0.000; Rho=0.599); ante ello se aceptó la hipótesis investigativa, deduciendo que mientras más mala sea la recepción y validación de las recetas, será mayor la insatisfacción de los usuarios.

Tercera: Se identificó relación positiva moderada entre el análisis e interpretación y la satisfacción del usuario (Sig.=0.000; Rho=0.612); ante ello se aceptó la hipótesis investigativa, deduciendo que mientras un menor o incorrecto análisis e interpretación de las recetas, mayor será la insatisfacción de los usuarios.

Cuarta: Se identificó relación positiva baja entre la preparación y selección de productos y la satisfacción del usuario (Sig.=0.000; Rho=0.366); ante ello se aceptó la hipótesis investigativa, deduciendo que mientras más errores se encuentren en la preparación y selección de los productos, mayor será la insatisfacción de los usuarios.

Quinta: Se identificó relación positiva moderada entre el registro y la satisfacción del usuario (Sig.=0.000; Rho=0.502); ante ello se aceptó la hipótesis investigativa, es decir que, mientras más errores se evidencian en el registro de los medicamentos o recetas, será mayor la insatisfacción de los usuarios.

Sexto: Se identificó relación positiva moderada entre la entrega de productos e información y la satisfacción del usuario (Sig.=0.000; Rho=0.550); ante ello se aceptó la hipótesis investigativa, es decir que, mientras más baja o limitada sea la entrega de los productos e información por parte de los profesionales farmacéuticos, será mayor la insatisfacción de los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda gerente general de las Boticas del Norte del distrito de Puente Piedra, realizar capacitaciones constantes al personal que forma parte de la empresa, con la finalidad de asegurar un correcto cumplimiento de las funciones y garantizar que la atención brindada sea de calidad.

Segunda: Se recomienda al jefe de Marketing implementar protocolos claros para el proceso de recepción y validación de recetas médicas, asegurando una verificación rigurosa de la autenticidad y adecuación de las prescripciones.

Tercera: Se sugiere al supervisor general impulsar una revisión minuciosa de las prescripciones, garantizando una comprensión exhaustiva de las indicaciones médicas, a partir de la comunicación efectiva con los usuarios para despejar interrogantes y suministrar información precisa sobre los medicamentos.

Cuarta: Se recomienda al jefe de farmacia instaurar un sistema de gestión de inventario eficiente para asegurar la disponibilidad de medicamentos, de esta manera se podrá garantizar la adecuada preparación y selección de productos, evitando errores en el proceso de dispensación.

Quinta: Se sugiere al Jefe de Auditoria implementar un sistema de registro detallado para realizar un buen inventario, seguimiento adecuado de la dispensación de medicamentos, asegurando al mismo tiempo la confidencialidad de la información del usuario y cumpliendo con las regulaciones de privacidad.

Sexta: Se recomienda a los técnicos y farmacéuticos fortalecer la interacción y comunicación entre el personal y los usuarios durante la entrega de productos, así como brindar información clara y comprensible acerca del uso y posibles efectos secundarios de los medicamentos.

REFERENCIAS

- Aceituno, C. (2020). *Trucos y secretos de la praxis cuantitativa* (1e ed.). Ecuador: ESPE.
- Akdere, M., Top, M. y Tekingunfuz, S. (2020). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model [Examinar las percepciones de los pacientes sobre la calidad del servicio en los hospitales turcos: el modelo SERVPERF]. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31, 3-4.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501>
- Alanazi, A., Shah, S., Abbas, G., Hussain, M., Saleem, A., Khurram, H., Chand, U., Malhi, T., Khan, Y., Ilyas, K., Tariq, S., Jamil, A., Alzarea, A. y Alzarea, S. (2023). Assessing Patient Satisfaction with Community Pharmacy Services: A Large Regional Study at Punjab, Pakistan [Evaluación de la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia comunitaria: un gran estudio regional en Punjab, Pakistán]. *Patient Preference and Adherence*, 17, 13-22.
<https://doi.org/https://doi.org/10.2147/PPA.S389053>
- Ali, S., Chakma, N., Islam, S., Amzad, R., Khan, I., Aziulla, M., Momtaz, T. y Kalam, A. (2023). Assessment of the impact of good pharmacy practices training among drug dispensers in Bangladesh [Evaluación del impacto de la formación en buenas prácticas farmacéuticas entre dispensadores de medicamentos en Bangladesh]. *Frontiers in Pharmacology*, 14.
<https://doi.org/https://doi.org/10.3389/fphar.2023.1139632>
- Alotaibi, N., Alzarea, A., Khan, Y., Malhi, T., Akruwaili, N., Alanazi, A., Hassan, A. y Alotaib, B. (2021). Exploring satisfaction level among outpatients regarding pharmacy facilities and services in the Kingdom of Saudi Arabia; a large regional analysis [Explorar el nivel de satisfacción entre los pacientes ambulatorios con respecto a las instalaciones]. *PLoS One*, 16(4), e0247912.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0247912>
- Amara, N., Naser, A. y Taybeh, E. (2023). Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services in Jordan: A Cross-Sectional Study [Satisfacción de los pacientes con los servicios farmacéuticos en Jordania: un estudio transversal]. *Jordan Journal of Pharmaceutical Sciences*, 16(1), 1-10.
<https://doi.org/https://jjournals.ju.edu.jo/index.php/jjps/article/view/1030/263>

- Amariles, P., Osorio, E. y Cardona, D. (2019). Enseñanza de la atención farmacéutica en América Latina: una revisión estructurada. *Farm Hosp*, 43(2), 1-8. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1130-63432019000200066&script=sci_arttext&tlng=es
- Ander, E. (2016). *Diccionario de psicología*. Editorial Brujas.
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1era ed.). Santa Fé: McGraw-Hill Interamericana.
- Asghar, S., Atif, M. y Mushtap, I. (2020). Factors associated with inappropriate dispensing of antibiotics among non-pharmacist pharmacy workers [Factores asociados con la dispensación inadecuada de antibióticos entre trabajadores de farmacia no farmacéuticos]. *Research Social Administrative Pharmacy*, 16(6), 805-811. <https://doi.org/https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1551741119301652>
- Badro, D., Sacre, H., Hallit, S. y Amhaz, A. (2020). Good pharmacy practice assessment among community pharmacies in Lebanon [Evaluación de las buenas prácticas farmacéuticas en las farmacias comunitarias del Líbano]. *Pharmacy Pract*, 18(1), 1745. https://doi.org/https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1885-642X2020000100012&script=sci_arttext&tlng=en
- Baia, A. y Baptista, T. (2020). Impact of Service Quality on Patient Satisfaction: In a Public Hospital in Cap Vert [Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción del paciente: En un hospital]. *European Journal of Business and Management*, 12(27), 1-11. <https://doi.org/https://pdfs.semanticscholar.org/5d34/a9ca87042b1f5d51cd7943b4f8cdb1112455.pdf>
- Briceño, Y. (2020). *Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Trujillo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46941>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M. y Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística* (1era ed., Vol. 1). Ecuador: UIDE.

- Castillo, F., Kasonka, L. y Ibrahim, M. (2022). Factors influencing satisfaction of antenatal service quality in public and private hospitals in Lusaka, Zambia: An expectant mother's perspective [Factores que influyen en la satisfacción de la calidad del servicio prenatal en hospitales]. *International Journal of Health Sciences*, 6(5), 1220–1260. https://doi.org/https://www.researchgate.net/publication/361395822_Factors_influencing_satisfaction_of_antenatal_service_quality_in_public_and_private_hospitals_in_Lusaka_Zambia_An_expectant_mother%27s_perspective
- Chiquillan, L. (2022). *Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en el servicio farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/101637>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2021). *Construir un futuro mejor: acciones para fortalecer la Agenda 2030*. CEPAL. <https://doi.org/https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/1a441acf-eeb3-462e-bf93-f2948a22f0ab/content>
- Cordero, I. (2023). *Dispensación y expendio de medicamentos y su relación con la satisfacción de usuarios de botica MIFARMA en Ica, 2022*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional San Luis Gonzaga]. Ica. <https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13028/4283/Dispensaci%C3%B3n%20y%20expendio%20de%20medicamentos%20y%20su%20relaci%C3%B3n%20con%20la%20satisfacci%C3%B3n%20de%20usuarios%20de%20Botica%20Mifarma%20en%20Ica%2C%202022.pdf?sequence=1&is>
- De Lecuona, I., Leyton, F. y Plana, M. (2020). *Derecho y bioética: Cuestiones jurídicas y éticas de la biomedicina y la biotecnología [en línea]*. UOC. <https://books.google.com.pe/books?id=8KHaDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Endeshaw, B. (2021). Healthcare service quality measurement models: a review [Modelos de medición de la calidad de los servicios de salud: una revisión]. *Journal of Health Research*, 35(2), 106-117. <https://doi.org/https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHR-07-2019-0152/full/html>

- Federación Internacional Farmacéutica. (2017). *Buenas prácticas en farmacia estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos [Guía Técnica]*. <https://www.fip.org/file/1479#:~:text=Las%20buenas%20pr%C3%A1cticas%20en%20farmacia%20son%20aquellas%20que%20responden%20a,est%C3%A1ndares%20y%20directrices%20de%20calidad.>
- Goode, J., Owen, J., Page, A. y Gatewppd, S. (2019). Community-Based Pharmacy Practice Innovation and the Role of the Community-Based Pharmacist Practitioner in the United States [Innovación en la práctica de la farmacia comunitaria y el papel del farmacéutico profesional comunitario en los Estados Unidos]. *Pharmacy*, 7(3), 106. <https://www.mdpi.com/2226-4787/7/3/106>
- Hagen, N., Khuluza, F. y Heide, L. (2020). Quality, availability and storage conditions of oxytocin and misoprostol in Malawi [Calidad, disponibilidad y condiciones de almacenamiento de oxitocina y misoprostol en Malawi]. *BMC Pregnancy Childbirth*, 20(184), 1-10. <https://doi.org/https://bmcpregnancychildbirth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12884-020-2810-9>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación* (1ed ed.). Mc Graw Hill.
- Holgado, J., Tafur, T. y Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación* (1ed ed., Vol. 1). Puno: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
- Ismail, A., Gan, Y., Ahmad y N. (2020). Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among out-patients attending public health clinics: Questionnaire development and its application [Factores asociados con la satisfacción del paciente hacia los servicios de farmacia]. *PLoS ONE*, 15(11), e0241082. <https://doi.org/https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241082>
- Ismayyir, D. (2020). Measuring Quality of the Healthcare Services and Its Impact on the Patients Satisfaction [Medición de la calidad de los servicios de salud y su impacto en la satisfacción de los pacientes]. *Association of Arab Universities Journal of Engineering Sciences*, 27(1), 65-73. <https://doi.org/https://jaaru.org/index.php/auisseng/article/view/365>

- Jena, G. y Chavan, S. (2017). Implementation of Good Laboratory Practices (GLP) in basic scientific research [Implementación de Buenas Prácticas de Laboratorio (BPL) en la investigación científica básica]. *Regulatory Toxicology and Pharmacology*, 89(1), 20-25. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0273230017301940>
- Kawii, C. (2023). North America Private Hospitals' Service Quality Dimensions and patients' satisfaction [Dimensiones de la calidad del servicio de los hospitales privados de América del Norte y satisfacción de los pacientes]. *OTS Canadian Journal*, 2(1), 9-19. <https://doi.org/https://doi.org/10.58840/ots.v2i1.7>
- Khatun, M., Kundu, P., Sultana, J. y Akhter, K. (2023). Client Satisfaction regarding Drug Dispensing Services in Tertiary Public Hospital during COVID-19 Pandemic [Satisfacción del Cliente con los Servicios de Dispensación de Medicamentos en el Público Terciario Hospital durante el COVID-19 Pandemia]. *International Journal of Medical Science and Clinical Research Studies*, 3(3), 359-365. <https://doi.org/http://www.ijmscr.org/index.php/ijmscrs/article/view/644/528>
- Lora, M., Mestanza, M., Cabrejo, J., Rodríguez, J., Villegas, D. y Rodríguez, T. (2021). Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la Dispensación de Productos Farmacéuticos en Tiempos de COVID-19. *Anales de la Sociedad Rumana de Biología Celular*, 25(4), 8067-8079.
- Mardika, D. y Nirmala, P. (2023). Evaluation of Outpatient Satisfaction with Pharmaceutical Services in the Era of National Health Insurance [Evaluación de la satisfacción de los pacientes ambulatorios con los servicios farmacéuticos en la era del seguro nacional de salud]. *Interdisciplinary Social Studies*, 2(9), 2353-2361. <https://doi.org/https://doi.org/10.55324/iss.v2i9.482>
- Martins, M., Oliveria, K., Lyrio, C., Alexandre, G., Miranda, E., Coutunho, D., Lenz, D., Bartels, A. y Uggere, T. (2022). Pharmaceutical services in primary health care: dissatisfaction among users, managers and pharmacists [Servicios farmacéuticos en atención primaria: insatisfacción de usuarios, gestores y farmacéuticos]. *Brazilian Journal of Pharmaceutical Sciences*, 58, 1-14. <https://doi.org/10.1590/s2175-97902020000318849>

- Meng, V., Chee, W., Shaznie, A., Hong, A., Chan, H., Pung, N. y Yew, L. (2022). Modeling Customer Satisfaction towards Private Hospitals during Covid-19 Pandemic in Klang Valley, Malaysia [Modelado de la satisfacción del cliente hacia hospitales privados durante la pandemia de Covid-19 en el valle de Klang, Malasia]. *ResMilitaris*, 15(5), 122-132. <https://doi.org/https://resmilitaris.net/menu-script/index.php/resmilitaris/article/view/2098>
- Michael, I., Sunday, N., Anetoh, M. y Matthew, O. (2019). Assessment of disposal practices of expired and unused medications among community pharmacies in Anambra State southeast Nigeria [Evaluación de las prácticas de eliminación de medicamentos vencidos y no utilizados en farmacias comunitarias en el estado]. *Journal Pharmaceutical Policy Practice*, 12(12), 1-10. <https://joppp.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40545-019-0174-1>
- Ministerio de Salud. (2019). *Manual de las buenas prácticas de oficina Farmacéutica [Documento Técnico, MINSA]*. Lima. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3453401/Documento%20T%C3%A9cnico%3A%20Manual%20de%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20de%20Oficina%20Farmac%C3%A9utica.pdf>
- Ministerio de Salud. (2023). *Amplían plazos establecidos en la R.M. N° 554-2022/MINSA, que aprueba el Documento Técnico: Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica*. <https://doi.org/https://www.digemid.minsa.gob.pe/webDigemid/normas-legales/2023/resolucion-ministerial-n-481-2023-minsa/>
- Molla, M., Sisay, W., Andargie, Y., Kefale, B. y Singh, P. (2022). Patients' satisfaction with outpatient pharmacy services and associated factors in Debre Tabor comprehensive specialized hospital, Northwest Ethiopia: A cross-sectional study [Satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia ambulatoria]. *PLoS ONE*, 17(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1371/journal.pone.0262300>
- Montano, K. (2022). *Calidad de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario externo atendido en el Hospital María Auxiliadora, 2022* [Tesis de posgrado, Universidad Norbert Wiener]. Lima. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8913>

- Moudatson, M., Stavropoulou, A., Philalithis, A. y Koukouli, S. (2020). The Role of Empathy in Health and Social Care Professionals [El papel de la empatía en los profesionales sanitarios y sociales]. *Healthcare*, 8(1), 26. <https://doi.org/10.3390/healthcare8010026>
- Nair, S., Lieja, N. y Álvares, J. (2017). Medicine dispensing service in primary health care of SUS [Servicio de dispensación de medicamentos en la atención primaria del SUS]. *Rev Saúde Pública*, 51(2), 1-10. <https://www.scielo.br/j/rsp/a/HYT7kJRVbrwNpB3DjPSmNJm/?lang=en>
- Nguyen, B. y Nguyen, T. (2022). An Assessment of Outpatient Satisfaction with Hospital Pharmacy Quality and Influential Factors in the Context of the COVID-19 Pandemic [Una evaluación de la satisfacción de los pacientes ambulatorios con la calidad de la farmacia hospitalaria]. *Healthcare*, 10(10), 1945. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/healthcare10101945>
- Ñahui, M., Meza, C. y Mendoza, L. (2020). Buenas prácticas de dispensación en dosis unitaria del Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia de Huancavelica. *Visionarios en ciencia y tecnología*, 5, 117-128. <https://doi.org/https://doi.org/10.47186/visct.v5i2.46>
- Paredes, A. (2021). *Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario externo en farmacia de consultorios externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86501>
- Perez, Y., Vega, E. y Andamayo, D. (2020). Cumplimiento de buenas prácticas de almacenamiento en hospitales nivel III especializada del Ministerio de Salud. Huancayo- 2018. *Visionarios en ciencia y tecnología*, 5(2), 106-116. <https://revistas.uoosevelt.edu.pe/index.php/VISCT/article/view/46>
- Qin, L., Shi, C., Li, B. y Ma, L. (2022). Examining master of nursing specialist postgraduates' perception of educational service quality in clinical practice base: The SERVPERF model [Examinando la percepción de los posgraduados de maestría en enfermería sobre la calidad del servicio educativo]. *Research Square*, 1-19. <https://doi.org/https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-1691464/v1>
- Rodríguez, F. (2022). *Dispensación de medicamento y su relación con la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima Norte, 2022* [Tesis de

- posgrado, Universidad César Vallejo]. Lima.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105341>
- Rojas, C., Segura, S., Lizano, C. y Cordero, E. (2022). 93% considera que el farmacéutico es un profesional que en farmacias de comunidad privada de Costa Rica: percepción de usuarios. *Revista de la OFIL*, 32(4), 341-354.
<https://doi.org/https://scielo.isciii.es/pdf/ofil/v32n4/1699-714X-ofil-32-04-341.pdf>
- Rupp, M. (2018). Assessing Quality of Care in Pharmacy: Remembering Donabedian [Evaluación de la calidad de la atención en farmacia: recordando a Donabedian]. *J Manag Care Spec Pharm*, 24(4), 354-356.
<https://www.jmcp.org/doi/full/10.18553/jmcp.2018.24.4.354>
- Salvador, M. (2021). Cumplimiento de las buenas prácticas de prescripción de medicamentos en recetas atendidas en hospital público de Lima. *Rev Peru Investig Matern Perinat*, 10(3), 25-29.
<https://investigacionmaternoperinatal.inmp.gob.pe/index.php/rpinmp/article/view/247>
- Silvanetri, A., Firdaus, N., Shidqi, H., Permata, O., Fathia, W., Mudinillah, A., Leonardo, A. y Rahim, R. (2022). *BIC 2021: Proceedings of the 6th Batusangkar International Conference [BIC 2021: Actas de la 6ª Conferencia Internacional Batusangkar]*.
https://doi.org/https://books.google.es/books?id=4H6KEAAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Sivesan, S. (2020). Factor Analysis of Perceived Service Quality of Hospitality Industry in Jaffna District: An Application of Servqual Model [Análisis factorial de la calidad de servicio percibida en el sector de la hostelería del distrito de Jaffna]. *Transdisciplinary International Journal of Academic Research*, 50-59. <https://doi.org/http://tjjarjournal.com/wp-content/uploads/2020/09/8th-Chapter-Sivanandamoorthy-Sivesan.pdf>
- Sucasaire, J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra en investigación* (1ed ed., Vol. 1). Lima: Hecho el depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú.
- Tello, L. (2023). *Relación de la dispensación de medicamentos y satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico de San Juan de Lurigancho;*

- 2023 [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Lima.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121958/Tello_PLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Thanh, N., Quynh, P., Huyen, P. y Minh, H. (2023). Cross-Cultural Adaption and Validation of SERVPERF Tool for Measuring Healthcare Quality in an Oncology Public Hospital, Vietnam [Adaptación intercultural y validación de la herramienta SERVPERF para medir la calidad de la atención médica en un hospital]. *The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 60, 65-77.
<https://doi.org/https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36680357/>
- Toribio, L. (2022). *Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://doi.org/https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98354>
- Trujillo, A. (2023). *Satisfacción de los usuarios con dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Trujillo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/116586>
- Valdivia, R. (2023). *Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en una cadena de boticas privadas, Callao-Perú 2022* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Lima.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/109292>
- Vela, J. (2022). *Dispensación de medicamentos y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia de un Hospital de Rioja, 2022* [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Lima.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98119>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Buenas prácticas de dispensación	Es el procedimiento que inicia con la recepción de la prescripción médica por parte del trabajador de la farmacia, asimismo se encarga de analizar la solicitud y, si todo se encuentra bien, se culmina distribuyendo el medicamento solicitado por el usuario (Nair et al., 2017).	La variable, buenas prácticas de dispensación se evaluará en base a las siguientes dimensiones: recepción y validación de la receta, análisis e interpretación de la receta, preparación y selección de los productos, y entrega de los productos e información.	Recepción y validación de la receta	-Solicitud de receta. -Verificación de la receta.	Buena 63-85 Regular 40-62 Mala 17-39
			Análisis e interpretación de la receta	-Interpretación de la receta -Experiencia profesional -Medicamentos alternativos	
			Preparación y selección de los productos	-Condiciones apropiadas. -Selección de medicamento. -Muestra fecha de vencimiento. -Concentración de medicamento.	
			Registro de los productos	-Apuntes adicionales -Descripción detallada	
			Entrega de los productos e información	-Verificación del medicamento. -Información de la dosificación. -Conocimiento y seguridad. -Información sobre conservación. -Resuelve preguntas.	

Satisfacción	Es la experiencia de disfrute de una persona como resultado de comparar ciertos servicios o productos, incluso la transición del resultado o desempeño percibido en términos de la expectativa (Kawii, 2023).	La variable satisfacción del usuario se evaluará en base a las siguientes dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía	Elementos tangibles	-Ambientes óptimos -Equipos y materiales necesarios -Limpieza y comodidad	Satisfecho 74-100 Poco Satisfecho 47-73 Insatisfecho 20-46
			Fiabilidad	-Atención sin discriminación -Atención dentro del horario -Respeto el orden de llegada -Atención de quejas y reclamos -Información útil -Stock de medicamentos	
			Capacidad de respuesta	-Respuesta ante dudas -Tiempo de espera -Tiempo necesario -Solución inmediata	
			Seguridad	-Prioridad en atención -Confianza para la atención -Tiempo suficiente -Respeto a la privacidad	
			Empatía	-Trato del profesional -Explicación entendible -Interés del profesional	

Anexo 2. Matriz de consistencia

Formulación Del Problema	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Variables	Población y Muestra	Enfoque / Tipo / Diseño	Técnica / Instrumento
General	General	General	Buenas prácticas de dispensación	Unidad de Análisis: usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima.	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: No experimental Nivel: Correlacional	Técnica: Encuesta
¿Cuál es la relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023?.	Determinar la relación entre buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.	Existe relación entre buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.				
Específicos	Específicos	Específicas				
: ¿Cuál es la relación entre la recepción y validación de la receta y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023?	Identificar la relación entre la recepción y validación de la receta y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023	Existe relación entre la recepción y validación de la receta y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.		Población estará constituida por 200 usuarios en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima.		Cuestionario
¿Cuál es la relación entre el análisis e interpretación de la receta y la satisfacción del usuario en Boticas	Identificar la relación entre el análisis e interpretación de la receta y la satisfacción del usuario en Boticas	Existe relación entre el análisis e interpretación de la receta y la satisfacción del usuario en Boticas del				

del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023?	del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.	Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.				
¿Cuál es la relación entre la preparación y sección de los productos y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023?	Identificar la relación entre la preparación y sección de los productos y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.	Existe relación entre la preparación y sección de los productos y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.	Satisfacción	Muestra Estará constituida por 200 usuarios en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima.	Cuestionario	
¿Cuál es la relación entre el registro de los productos y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023?	Identificar la relación entre el registro de los productos y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra 2023.	Existe relación entre el registro de los productos y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.				
¿Cuál es la relación entre la entrega de los productos e información y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023?	Identificar la relación entre la entrega de los productos e información y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.	Existe la relación entre la entrega de los productos e información y la satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.				

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Instrumento 1: Cuestionario de dispensación de medicamentos



Universidad César Vallejo
Escuela de posgrado
Programa académico de maestría en
Gestión de los Servicios de Salud
Tomado de Tello (2023)

Estimado Sr(a), reciba usted mi cordial saludo; soy Zully Denys Cruz Acuña, estudiante de la Universidad César Vallejo, y estoy realizando el trabajo de investigación para optar el grado académico de Maestría en Gestión de los servicios de la Salud, cuyo objetivo principal es determinar la relación entre buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023. Por ello, solicitamos su participación para responder al presente cuestionario con la mayor veracidad posible, a fin de obtener resultados reales, se emplearán de manera anónima y de uso exclusivo para esta investigación.

DATOS GENERALES:

Edad: _____

Sexo: _____

Instrucción: Lea cuidadosamente y responda con sinceridad cada una de las aseveraciones o ítems que se le presenta, marcando la alternativa que crea conveniente con una "X":

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

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Recepción y validación					
1	¿El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada?					
2	¿El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta?					

Análisis e interpretación						
3	¿Cómo fue la lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente?					
4	¿La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo?					
5	¿El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos?					
6	¿La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible?					
Preparación y selección de productos						
7	¿Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que compró son buenas?					
8	¿Cómo califica el cuidado que tienen al momento de seleccionar el medicamento correcto según su receta?					
9	¿El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario?					
Registro						
10	¿Las anotaciones de dosificación al dorso de su receta se dieron por parte del profesional, para su mejor entendimiento?					
11	¿La información adicional que el profesional anotó al dorso de su receta, lo considera útil para su tratamiento?					
12	¿El profesional farmacéutico realizó un registro detallado y entendible de todos los medicamentos y cantidades que usted compró?					
Entrega de productos e información						
13	¿Al momento de la entrega el profesional farmacéutico verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta?					
14	¿El profesional farmacéutico le brindó información sobre la dosis, reacciones adversas, interacción de medicamentos?					
15	¿Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos?					
16	¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?					
17	¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos?					

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

Instrumento 2: Cuestionario de satisfacción del usuario



Universidad César Vallejo
Escuela de posgrado
Programa académico de maestría en
Gestión de los Servicios de Salud
Tomado de Tello (2023)

Instrucción: Lea cuidadosamente y responda con sinceridad cada una de las aseveraciones o ítems que se le presenta, marcando la alternativa que crea conveniente con una "X":

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

	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	Fiabilidad					
1	¿Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
2	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
3	¿Su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada?					
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?					
5	¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por personal farmacéutico?					
6	¿El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos que recetó el médico?					
	Capacidad de respuesta					
7	¿El personal farmacéutico cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?					
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto?					
9	¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario?					
10	¿El personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?					
	Seguridad					
11	¿El personal farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?					

12	¿El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?					
13	¿El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
14	¿Durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?					
	Empatía					
15	¿El profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
16	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud?					
17	¿El personal farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?					
	Elementos Tangibles					
18	¿Las áreas y espacios son adecuados y muy presentables?					
19	¿El establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su atención?					
20	¿El área de dispensación de ventas se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?					

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

CONSENTIMIENTO INFORMADO



Estimado Usuario:

El propósito de esta ficha de consentimiento es hacer de su conocimiento que nos encontramos en proceso de desarrollo de un proyecto de investigación denominado “Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023”. El objetivo del estudio es determinar la relación entre buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra 2023, dicha investigación será realizada por la licenciada Cruz Acuña, Zully Denys de la Universidad César Vallejo.

De aceptar participar en este proyecto, dar su conformidad de haber sido informado de todos los procedimientos, en caso tenga alguna duda a las preguntas efectuadas, realizarlas al momento de resolver los cuestionarios.

De antemano agradezco su apoyo en contribuir con una investigación que ayudará a facilitar los alcances necesarios para mejorar la gestión en los servicios de la salud.

Fecha:

.....

Firma del Participante

Anexo 5: Baremación de las variables

Variable	Escala de medición
Buenas prácticas de dispensación	Buena (63-85), regular (40-62), mala (17-39).
Dimensiones	
Recepción y validación de la receta: buena	Buena (8-10), regular (5-7), mala (2-4).
Análisis e interpretación de la receta	Buena (16-20), regular (9-15), mala (4-8)
Preparación y selección de los productos	Buena (12-15), regular (7-11), mala (3-6)
Registro de los productos	Buena (12-15), regular (7-11), mala (3-6)
Entrega de los productos e información	Buena (19-25), regular (12-18), mala (5-11).

Variable	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Satisfecho (74-100), poco satisfecho (47-73), insatisfecho (20-46).
Dimensiones	
Fiabilidad	Satisfecho (23-30), poco satisfecho (14-22), insatisfecho (6-3)
Capacidad de respuesta	Satisfecho (16-20), poco satisfecho (9-15), insatisfecho (16-20)
Seguridad	Satisfecho (16-20), poco satisfecho (9-15), insatisfecho (16-20)
Empatía	Satisfecho (12-15), poco satisfecho (7-11), insatisfecho (3-6)
Elementos tangibles	Satisfecho (12-15), poco satisfecho (7-11), insatisfecho (3-6)

Anexo 5. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Fórmula Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

K: El número de ítems

S_i²: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_T²: Varianza de la suma de los Ítems

α: Coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla 13

Alpha de Cronbach

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Buenas prácticas de dispensación	0.985	17
Satisfacción del usuario	0.988	20

Anexo 6. Prueba de normalidad de las variables

Tabla 14

Prueba de normalidad de las variables Buenas prácticas de dispensación y Satisfacción del usuario con sus respectivas dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Recepción y validación	.276	136	.000
Análisis e interpretación	.292	136	.000
Preparación y selección de productos	.410	136	.000
Registro	.340	136	.000
Entre de productos e información	.459	136	.000
V1. Buenas prácticas de dispensación	.134	136	.000
Fiabilidad	.310	136	.000
Capacidad de respuesta	.292	136	.000
Seguridad	.455	136	.000
Empatía	.340	136	.000
Elementos tangibles	.397	136	.000
V2. Satisfacción del usuario	.187	136	.000

Anexo 7. Base de datos

N°	Sexo	Edad	1. ¿El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de mane	2. ¿El profesional farmacéutico o revisó minuciosamente sus datos como	Recepción y validación	3. ¿Cómo fue la lectura de sus medicamentos prescritos en la	4. ¿La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar	5. ¿El profesional farmacéutico o conoce sobre medicamentos y no tuvo qui	6. ¿La información que le brindaron acerca de medicamentos alternati	Análisis e interpretación	7. ¿Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que	8. ¿Cómo califica el cuidado que tienen al momento de seleccionar	9. ¿El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fi	Preparación y selección de productos	10. ¿El profesional farmacéutico o registra el nombre de los usuarios	11. ¿La información adicional que el profesional anotó al dorso de su receta	12. ¿El profesional farmacéutico o realizó un registro detallado y entendible de todo	Registro	13. ¿Al momento de la entrega el personal farmacéutico o verificó cuidados	14. ¿El profesional farmacéutico o le brindó información sobre la dosis, reacción	15. ¿Le brindaron información de alguna recomendación adicional	16. ¿El profesional farmacéutico o conoce y domina la información de los medicam	17. ¿El profesional farmacéutico o resolvió sus dudas o preguntas en cuan	Entre de productos e información	Dispensación de medicamentos
1	Masculino	22	2	2	4	5	4	4	5	18	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	3	2	2	11	45
2	Femenino	74	1	2	3	4	4	5	4	17	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	42
3	Femenino	26	5	4	9	2	1	2	2	7	2	2	3	7	3	3	2	8	5	5	4	4	4	22	53
4	Femenino	42	1	2	3	4	4	5	5	18	2	2	2	6	2	2	1	5	3	2	2	2	2	11	43
5	Masculino	22	1	2	3	4	4	5	4	17	2	2	2	6	2	2	1	5	1	2	2	3	2	10	41
6	Masculino	59	2	2	4	4	4	4	4	16	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	41
7	Femenino	55	3	3	6	3	3	3	3	12	2	2	2	6	2	2	2	6	3	2	2	2	2	11	41
8	Masculino	80	1	2	3	2	2	2	1	7	4	3	4	11	3	3	4	10	2	3	2	2	2	11	42
9	Femenino	48	2	3	5	3	4	4	4	15	2	2	2	6	2	2	1	5	2	3	2	2	2	11	42
10	Masculino	64	2	2	4	1	2	2	3	8	4	4	3	11	2	2	1	5	2	3	2	2	2	11	39
11	Femenino	19	1	2	3	2	3	2	1	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	3	11	34
12	Femenino	34	1	2	3	3	2	2	1	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	3	2	11	34
13	Femenino	50	1	2	3	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	2	1	5	2	2	3	2	2	11	32
14	Masculino	58	1	2	3	2	2	2	1	7	2	2	1	5	2	2	1	5	2	3	2	2	2	11	31
15	Femenino	65	4	4	8	1	2	2	3	8	4	4	5	13	4	4	4	12	4	4	5	4	4	21	62
16	Masculino	38	3	2	5	4	2	3	4	13	3	3	2	8	2	3	2	7	3	4	4	5	4	20	53
17	Masculino	59	2	2	4	2	3	2	1	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	3	2	2	11	35
18	Femenino	41	1	3	4	3	2	2	1	8	4	4	3	11	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	39
19	Masculino	27	5	4	9	2	1	2	2	7	2	2	3	7	4	4	4	12	4	5	4	4	5	22	57
20	Femenino	69	3	3	6	2	2	2	1	7	2	2	2	6	3	4	4	11	3	2	2	2	2	11	41
21	Femenino	34	2	2	4	3	3	2	3	11	2	2	2	6	2	2	1	5	1	2	2	3	2	10	36
22	Masculino	65	2	2	4	1	2	2	3	8	2	2	2	6	2	2	1	5	2	2	2	2	2	10	33
23	Femenino	72	1	2	3	3	3	4	3	13	2	2	2	6	2	2	2	6	3	2	2	2	2	11	39
24	Masculino	56	3	3	6	3	3	3	3	12	2	2	1	5	2	2	2	6	2	3	2	2	2	11	40
25	Masculino	33	2	2	4	3	3	4	5	15	2	2	2	6	2	2	1	5	2	3	2	2	2	11	41
26	Femenino	37	3	3	6	3	4	3	4	14	2	2	2	6	2	2	1	5	2	3	2	2	2	11	42
27	Femenino	44	5	4	9	2	3	2	1	8	2	2	3	7	3	2	2	7	2	2	3	3	2	12	43
28	Masculino	26	2	2	4	3	2	2	1	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	3	11	35
29	Masculino	72	1	2	3	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	3	2	11	33

30	Femenino	74	3	2	5	3	3	3	5	14	2	2	3	7	3	2	3	8	2	2	3	2	3	12	46
31	Femenino	23	1	2	3	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	1	5	2	2	3	2	2	11	32
32	Femenino	32	5	5	10	1	2	2	3	8	4	4	5	13	5	4	4	13	4	4	4	4	4	20	64
33	Femenino	26	2	2	4	2	3	2	1	8	2	2	1	5	2	2	1	5	2	3	2	2	2	11	33
34	Femenino	36	2	2	4	3	2	2	1	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	3	2	2	11	35
35	Masculino	46	2	2	4	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	33
36	Masculino	54	3	2	5	3	2	3	3	11	2	3	3	8	2	3	3	8	2	3	3	2	2	12	44
37	Femenino	29	2	2	4	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	1	5	3	2	2	2	2	11	33
38	Masculino	18	4	4	8	3	2	2	2	9	2	2	3	7	2	2	3	7	5	5	5	5	5	25	56
39	Femenino	23	1	2	3	1	2	2	3	8	2	2	2	6	2	2	1	5	1	2	2	3	2	10	32
40	Femenino	41	3	3	6	3	2	2	3	10	2	2	3	7	3	2	2	7	3	2	2	3	2	12	42
41	Masculino	62	3	3	6	2	3	3	2	10	5	4	5	14	3	2	2	7	4	4	4	4	4	20	57
42	Masculino	66	1	2	3	2	3	2	1	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	33
43	Masculino	25	4	4	8	3	2	2	1	8	2	2	3	7	4	5	5	14	5	5	5	5	5	25	62
44	Masculino	72	1	2	3	2	1	2	2	7	2	2	1	5	2	2	2	6	2	3	2	2	2	11	32
45	Femenino	78	1	2	3	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	1	5	2	3	2	2	2	11	32
46	Masculino	28	5	4	9	3	2	2	3	10	2	3	2	7	2	3	2	7	4	4	4	4	4	20	53
47	Femenino	39	2	2	4	1	2	2	3	8	2	2	2	6	2	2	1	5	2	3	2	2	2	11	34
48	Masculino	47	2	3	5	2	3	2	2	9	3	2	2	7	2	2	3	7	5	5	4	5	5	24	52
49	Femenino	44	1	3	4	3	2	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	2	3	2	2	2	11	36
50	Femenino	64	2	2	4	3	3	4	4	14	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	3	11	41
51	Femenino	63	2	2	4	3	4	4	4	15	2	2	2	6	2	2	1	5	2	2	2	3	2	11	41
52	Masculino	32	3	3	6	2	3	2	1	8	2	2	1	5	2	2	1	5	2	2	3	2	2	11	35
53	Femenino	50	1	2	3	3	2	2	1	8	4	4	3	11	2	2	2	6	2	3	2	2	2	11	39
54	Femenino	69	2	2	4	2	1	2	2	7	4	4	3	11	2	2	2	6	2	2	3	2	2	11	39
55	Femenino	52	2	2	4	4	3	4	4	15	4	4	3	11	2	2	1	5	2	2	2	2	2	10	45
56	Masculino	20	1	2	3	2	2	2	1	7	2	2	2	6	3	4	4	11	3	2	2	2	2	11	38
57	Femenino	61	2	3	5	4	3	4	4	15	2	2	2	6	2	2	1	5	1	2	2	3	2	10	41
58	Masculino	35	1	2	3	3	3	4	4	14	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	39
59	Masculino	71	5	4	9	3	4	3	3	13	2	2	2	6	2	2	2	6	3	2	2	2	2	11	45
60	Femenino	54	1	2	3	3	3	3	4	13	2	2	2	6	2	2	1	5	2	3	2	2	2	11	38
61	Femenino	29	2	2	4	3	4	4	3	14	2	2	1	5	4	4	3	11	2	3	2	2	2	11	45
62	Femenino	36	1	2	3	3	2	4	4	13	2	2	2	6	2	2	1	5	2	3	2	2	2	11	38
63	Masculino	49	3	3	6	5	3	4	3	15	2	2	2	6	3	4	3	10	2	2	2	2	3	11	48
64	Masculino	40	4	4	8	3	4	4	4	15	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	3	2	11	46
65	Femenino	37	2	2	4	3	4	5	3	15	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	3	2	2	11	42

66	Masculino	58	1	2	3	3	3	4	4	4	14	2	2	2	6	2	2	1	5	2	3	2	2	2	11	39
67	Femenino	68	4	4	8	3	4	4	3	14	2	2	1	5	2	2	1	5	2	2	3	2	2	2	11	43
68	Masculino	73	1	2	3	3	3	3	4	13	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	2	2	10	38
69	Femenino	68	1	2	3	1	2	2	3	8	2	2	2	6	2	2	2	6	3	2	2	2	2	2	11	34
70	Femenino	53	1	2	3	4	3	4	3	14	2	2	2	6	2	2	1	5	1	2	2	3	2	2	10	38
71	Femenino	48	3	3	6	3	3	3	3	12	2	2	2	6	2	2	1	5	2	2	2	2	2	2	10	39
72	Masculino	56	4	4	8	3	3	4	4	14	4	4	3	11	2	2	2	6	3	2	2	2	2	2	11	50
73	Femenino	67	2	2	4	3	3	4	3	13	2	2	2	6	2	2	2	6	2	3	2	2	2	2	11	40
74	Masculino	53	1	3	4	3	3	3	4	13	2	2	1	5	2	2	1	5	2	3	2	2	2	2	11	38
75	Masculino	37	2	2	4	3	3	3	3	12	2	2	2	6	3	3	4	10	2	3	2	2	2	2	11	43
76	Femenino	28	3	2	5	4	4	3	4	15	4	4	5	13	3	2	2	7	3	2	2	3	2	12	52	
77	Masculino	63	2	3	5	3	3	2	3	11	2	3	2	7	2	3	2	7	3	2	3	3	2	13	43	
78	Masculino	48	2	2	4	2	3	2	1	8	2	2	2	6	2	2	1	5	2	2	2	2	3	11	34	
79	Femenino	46	1	2	3	3	2	2	1	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	3	2	11	34	
80	Masculino	18	2	2	4	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	3	2	2	11	34	
81	Masculino	34	2	2	4	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	1	5	2	3	2	2	2	11	33	
82	Femenino	67	1	2	3	1	2	2	3	8	2	2	1	5	2	2	1	5	2	2	3	2	2	11	32	
83	Femenino	49	1	2	3	2	3	2	1	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	33	
84	Masculino	26	3	3	6	3	2	3	2	10	5	3	5	13	2	2	3	7	4	4	4	4	4	20	56	
85	Femenino	27	1	2	3	3	2	2	1	8	2	2	2	6	2	2	2	6	3	2	2	2	2	11	34	
86	Masculino	80	2	2	4	3	3	2	2	10	2	2	2	6	2	2	1	5	1	2	2	3	2	10	35	
87	Masculino	42	1	2	3	3	3	4	3	13	2	2	2	6	2	2	1	5	2	2	2	2	2	10	37	
88	Femenino	48	3	3	6	2	1	2	2	7	4	4	3	11	2	2	2	6	3	2	2	2	2	11	41	
89	Femenino	41	2	2	4	3	3	3	4	13	2	2	2	6	2	2	2	6	2	3	2	2	2	11	40	
90	Masculino	79	1	2	3	2	2	2	1	7	2	2	1	5	2	2	1	5	2	3	2	2	2	11	31	
91	Femenino	77	3	3	6	4	4	4	3	15	2	2	2	6	2	2	1	5	2	3	2	2	2	11	43	
92	Masculino	67	1	2	3	3	3	3	5	14	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	3	11	40	
93	Femenino	57	1	2	3	3	4	4	4	15	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	3	2	11	41	
94	Masculino	50	1	2	3	3	3	4	5	15	2	2	2	6	2	2	1	5	2	2	3	2	2	11	40	
95	Femenino	55	4	4	8	3	4	4	4	15	2	2	2	6	2	2	1	5	2	3	2	2	2	11	45	
96	Femenino	63	2	3	5	3	3	5	4	15	3	4	4	11	2	2	2	6	2	2	3	2	2	11	48	
97	Femenino	41	2	2	4	1	2	2	3	8	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	33	
98	Masculino	32	3	3	6	3	3	4	5	15	2	2	2	6	3	3	5	11	3	2	2	2	2	11	49	
99	Femenino	72	1	3	4	2	3	2	1	8	2	2	2	6	3	4	4	11	1	2	2	3	2	10	39	
100	Masculino	41	2	2	4	3	4	4	4	15	2	2	2	6	2	2	1	5	2	2	2	2	2	10	40	
101	Femenino	40	3	3	6	4	4	4	3	15	2	2	2	6	2	2	1	5	3	2	2	2	2	11	43	

102	Masculino	20	2	3	5	3	3	3	4	13	2	2	2	6	2	2	2	6	2	3	2	2	2	11	41
103	Masculino	35	5	4	9	3	4	4	4	15	2	2	1	5	3	4	4	11	2	3	2	2	2	11	51
104	Masculino	64	3	3	6	3	5	4	3	15	2	2	2	6	3	3	3	9	2	3	2	2	2	11	47
105	Femenino	60	3	3	6	3	2	2	1	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	3	11	37
106	Masculino	28	2	2	4	3	3	4	4	14	2	2	2	6	2	2	1	5	2	2	2	3	2	11	40
107	Femenino	39	1	2	3	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	2	1	5	2	2	3	2	2	11	32
108	Femenino	38	3	3	6	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	2	6	2	3	2	2	2	11	36
109	Femenino	50	2	2	4	2	3	4	4	13	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	3	2	2	11	39
110	Femenino	38	2	3	5	2	3	3	3	11	2	2	2	6	2	2	1	5	2	2	2	2	2	10	37
111	Femenino	77	2	2	4	3	4	4	4	15	2	2	2	6	2	2	1	5	3	2	2	2	2	11	41
112	Masculino	68	2	4	6	1	2	2	3	8	2	2	2	6	2	2	2	6	1	2	2	3	2	10	36
113	Masculino	52	1	2	3	2	3	2	1	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	33
114	Femenino	66	1	2	3	3	2	2	1	8	2	2	2	6	3	4	4	11	3	2	2	2	2	11	39
115	Masculino	44	3	3	6	2	1	2	2	7	2	2	1	5	2	2	1	5	2	3	2	2	2	11	34
116	Femenino	48	1	2	3	2	2	2	1	7	2	2	2	6	4	3	4	11	2	3	2	2	2	11	38
117	Femenino	37	2	2	4	1	2	2	3	8	2	2	2	6	2	2	1	5	2	3	2	2	2	11	34
118	Femenino	53	3	3	6	2	3	2	1	8	3	4	4	11	2	2	2	6	2	2	2	2	3	11	42
119	Masculino	53	1	2	3	3	2	2	1	8	3	4	4	11	2	2	2	6	2	2	2	3	2	11	39
120	Femenino	43	5	4	9	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	2	1	5	2	2	3	2	2	11	38
121	Masculino	28	2	2	4	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	1	5	2	3	2	2	2	11	33
122	Femenino	52	1	2	3	1	2	2	3	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	3	2	2	11	34
123	Masculino	37	1	2	3	2	3	2	1	8	2	2	1	5	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	32
124	Femenino	38	1	2	3	3	2	2	1	8	2	2	2	6	2	2	1	5	3	2	2	2	2	11	33
125	Masculino	72	1	2	3	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	2	1	5	1	2	2	3	2	10	31
126	Femenino	73	3	3	6	2	2	2	1	7	2	3	2	7	3	2	3	8	5	5	5	4	5	24	52
127	Femenino	27	2	3	5	1	2	2	3	8	2	3	2	7	2	3	2	7	3	2	2	2	3	12	39
128	Femenino	80	2	2	4	2	3	2	1	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	2	10	34
129	Femenino	56	1	3	4	3	2	2	1	8	2	2	2	6	2	2	2	6	3	2	2	2	2	11	35
130	Masculino	74	2	2	4	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	2	1	5	2	3	2	2	2	11	33
131	Femenino	79	2	2	4	2	2	2	1	7	2	2	1	5	2	2	1	5	2	3	2	2	2	11	32
132	Femenino	73	1	2	3	1	2	2	3	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	3	2	2	2	11	34
133	Masculino	35	2	2	4	2	3	2	1	8	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	2	3	11	35
134	Femenino	66	5	4	9	3	2	2	1	8	5	3	5	13	3	2	2	7	4	4	4	4	4	20	57
135	Masculino	24	2	2	4	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	2	1	5	2	2	2	3	2	11	33
136	Femenino	52	2	2	4	2	2	2	1	7	2	2	2	6	2	2	1	5	2	2	3	2	2	11	33

Nº	1. ¿Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas?	2. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?	3. ¿Su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada?	4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para ello?	5. ¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por personal farmacéutico?	6. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos que recetó el médico?	Fiabilidad	7. ¿El personal cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?	8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto?	9. ¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario?	10. ¿El personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?	Capacidad de respuesta	11. ¿El personal farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?	12. ¿El personal farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?	13. ¿El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	14. ¿Durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?	Seguridad	15. ¿El profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	16. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud?	17. ¿El personal farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?	Empatía	18. ¿Las áreas y espacios son adecuados y muy presentables?	19. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su atención?	20. ¿El área de dispensación de medicamentos se encuentran limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?	Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
1	2	2	2	3	2	2	13	5	4	4	5	18	2	2	3	2	9	2	2	2	6	3	2	2	7	48
2	1	2	2	2	2	2	11	4	4	5	4	17	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	44
3	5	5	5	4	4	4	27	2	1	2	2	7	5	5	4	4	18	3	3	2	8	4	4	4	12	64
4	1	3	2	2	2	2	12	4	4	5	5	18	3	2	2	2	9	2	2	1	5	2	2	2	6	46
5	1	1	2	2	3	2	11	4	4	5	4	17	1	2	2	3	8	2	2	1	5	2	3	2	7	43
6	2	2	2	2	2	2	12	4	4	4	4	16	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	44
7	3	3	2	2	2	2	14	3	3	3	3	12	3	2	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	43
8	1	2	3	2	2	2	12	2	2	2	1	7	2	3	2	2	9	3	3	4	10	2	2	2	6	40
9	2	2	3	2	2	2	13	3	4	4	4	15	2	3	2	2	9	2	2	1	5	2	2	2	6	44
10	2	2	3	2	2	2	13	1	2	2	3	8	2	3	2	2	9	2	2	1	5	2	2	2	6	37
11	1	2	2	2	2	3	12	2	3	2	1	8	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	7	37
12	1	2	2	2	3	2	12	3	2	2	1	8	2	2	2	3	9	2	2	2	6	2	3	2	7	37
13	1	2	2	3	2	2	12	2	1	2	2	7	2	2	3	2	9	2	2	1	5	3	2	2	7	35
14	1	2	3	2	2	2	12	2	2	2	1	7	2	3	2	2	9	2	2	1	5	2	2	2	6	35
15	4	4	4	5	4	4	25	1	2	2	3	8	4	4	5	4	17	4	4	4	12	5	4	4	13	66
16	3	3	4	4	5	4	23	4	2	3	4	13	3	4	4	5	16	2	3	2	7	4	5	4	13	63
17	2	2	2	3	2	2	13	2	3	2	1	8	2	2	3	2	9	2	2	2	6	3	2	2	7	38
18	1	2	2	2	2	2	11	3	2	2	1	8	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	35
19	5	4	5	4	4	5	27	2	1	2	2	7	4	5	4	4	17	4	4	4	12	4	4	5	13	68
20	3	3	2	2	2	2	14	2	2	2	1	7	3	2	2	2	9	3	4	4	11	2	2	2	6	43
21	2	1	2	2	3	2	12	3	3	2	3	11	1	2	2	3	8	2	2	1	5	2	3	2	7	38
22	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	3	8	2	2	2	2	8	2	2	1	5	2	2	2	6	35
23	1	3	2	2	2	2	12	3	3	4	3	13	3	2	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	42
24	3	2	3	2	2	2	14	3	3	3	3	12	2	3	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	43
25	2	2	3	2	2	2	13	3	3	4	5	15	2	3	2	2	9	2	2	1	5	2	2	2	6	44
26	3	2	3	2	2	2	14	3	4	3	4	14	2	3	2	2	9	2	2	1	5	2	2	2	6	44
27	5	2	2	3	3	2	17	2	3	2	1	8	2	2	3	3	10	3	2	2	7	3	3	2	8	44
28	2	2	2	2	2	3	13	3	2	2	1	8	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	3	7	38

29	1	2	2	2	3	2	12	2	1	2	2	7	2	2	2	3	9	2	2	2	6	2	3	2	7	36
30	3	2	2	3	2	3	15	3	3	3	5	14	2	2	3	2	9	3	2	3	8	3	2	3	8	49
31	1	2	2	3	2	2	12	2	2	2	1	7	2	2	3	2	9	2	2	1	5	3	2	2	7	35
32	5	4	4	4	4	4	25	1	2	2	3	8	4	4	4	4	16	5	4	4	13	4	4	4	12	66
33	2	2	3	2	2	2	13	2	3	2	1	8	2	3	2	2	9	2	2	1	5	2	2	2	6	37
34	2	2	2	3	2	2	13	3	2	2	1	8	2	2	3	2	9	2	2	2	6	3	2	2	7	38
35	2	2	2	2	2	2	12	2	1	2	2	7	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	35
36	3	2	3	3	2	2	15	3	2	3	3	11	2	3	3	2	10	2	3	3	8	3	2	2	7	46
37	2	3	2	2	2	2	13	2	2	2	1	7	3	2	2	2	9	2	2	1	5	2	2	2	6	36
38	4	5	5	5	5	5	29	3	2	2	2	9	5	5	5	5	20	2	2	3	7	5	5	5	15	70
39	1	1	2	2	3	2	11	1	2	2	3	8	1	2	2	3	8	2	2	1	5	2	3	2	7	34
40	3	3	2	2	3	2	15	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	3	2	2	7	2	3	2	7	44
41	3	4	4	4	4	4	23	2	3	3	2	10	4	4	4	4	16	3	2	2	7	4	4	4	12	60
42	1	2	2	2	2	2	11	2	3	2	1	8	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	35
43	4	5	5	5	5	5	29	3	2	2	1	8	5	5	5	5	20	4	5	5	14	5	5	5	15	76
44	1	2	3	2	2	2	12	2	1	2	2	7	2	3	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	36
45	1	2	3	2	2	2	12	2	2	2	1	7	2	3	2	2	9	2	2	1	5	2	2	2	6	35
46	5	4	4	4	4	4	25	3	2	2	3	10	4	4	4	4	16	2	3	2	7	4	4	4	12	62
47	2	2	3	2	2	2	13	1	2	2	3	8	2	3	2	2	9	2	2	1	5	2	2	2	6	37
48	2	5	5	4	5	5	26	2	3	2	2	9	5	5	4	5	19	2	2	3	7	4	5	5	14	66
49	1	2	3	2	2	2	12	3	2	2	2	9	2	3	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	38
50	2	2	2	2	2	3	13	3	3	4	4	14	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	3	7	44
51	2	2	2	2	3	2	13	3	4	4	4	15	2	2	2	2	9	2	2	1	5	2	2	2	7	44
52	3	2	2	3	2	2	14	2	3	2	1	8	2	2	3	2	9	2	2	1	5	3	3	2	7	38
53	1	2	3	2	2	2	12	3	2	2	1	8	2	3	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	37
54	2	2	2	3	2	2	13	2	1	2	2	7	2	2	3	2	9	2	2	2	6	3	2	2	7	37
55	2	2	2	2	2	2	12	4	3	4	4	15	2	2	2	2	8	2	2	1	5	2	2	2	6	42
56	1	3	2	2	2	2	12	2	2	2	1	7	3	2	2	2	9	3	4	4	11	2	2	2	6	41
57	2	1	2	2	3	2	12	4	3	4	4	15	1	2	2	3	8	2	2	1	5	2	3	2	7	42
58	1	2	2	2	2	2	11	3	3	4	4	14	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	41
59	5	3	2	2	2	2	16	3	4	3	3	13	3	2	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	46
60	1	2	3	2	2	2	12	3	3	3	4	13	2	3	2	2	9	2	2	1	5	2	2	2	6	41
61	2	2	3	2	2	2	13	3	4	4	3	14	2	3	2	2	9	4	4	3	11	2	2	2	6	49
62	1	2	3	2	2	2	12	3	2	4	4	13	2	3	2	2	9	2	2	1	5	2	2	2	6	41
63	3	2	2	2	2	3	14	5	3	4	3	15	2	2	2	2	8	3	4	3	10	2	2	3	7	50
64	4	2	2	2	3	2	15	3	4	4	4	15	2	2	2	3	9	2	2	2	6	2	3	2	7	47
65	2	2	2	3	2	2	13	3	4	5	3	15	2	2	3	2	9	2	2	2	6	3	2	2	7	45
66	1	2	3	2	2	2	12	3	3	4	4	14	2	3	2	2	9	2	2	1	5	2	2	2	6	42

67	4	2	2	3	2	2	15	3	4	4	3	14	2	2	3	2	9	2	2	1	5	3	2	2	7	45
68	1	2	2	2	2	2	11	3	3	3	4	13	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	40
69	1	3	2	2	2	2	12	1	2	2	3	8	3	2	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	37
70	1	1	2	2	3	2	11	4	3	4	3	14	1	2	2	3	8	2	2	1	5	2	3	2	7	40
71	3	2	2	2	2	2	13	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	2	2	1	5	2	2	2	6	40
72	4	3	2	2	2	2	15	3	3	4	4	14	3	2	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	46
73	2	2	3	2	2	2	13	3	3	4	3	13	2	3	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	43
74	1	2	3	2	2	2	12	3	3	3	4	13	2	3	2	2	9	2	2	1	5	2	2	2	6	41
75	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	3	12	2	3	2	2	9	3	3	4	10	2	2	2	6	46
76	3	3	2	2	3	2	15	4	4	3	4	15	3	2	2	3	10	3	2	2	7	2	3	2	7	49
77	2	3	2	3	3	2	15	3	3	2	3	11	3	2	3	3	11	2	3	2	7	3	3	2	8	46
78	2	2	2	2	2	3	13	2	3	2	1	8	2	2	2	2	8	2	2	1	5	2	2	3	7	37
79	1	2	2	2	3	2	12	3	2	2	1	8	2	2	2	3	9	2	2	2	6	2	3	2	7	37
80	2	2	2	3	2	2	13	2	1	2	2	7	2	2	3	2	9	2	2	2	6	3	2	2	7	37
81	2	2	3	2	2	2	13	2	2	2	1	7	2	3	2	2	9	2	2	1	5	2	2	2	6	36
82	1	2	2	3	2	2	12	1	2	2	3	8	2	2	3	2	9	2	2	1	5	3	2	2	7	36
83	1	2	2	2	2	2	11	2	3	2	1	8	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	35
84	3	4	4	4	4	4	23	3	2	3	2	10	4	4	4	4	16	2	2	3	7	4	4	4	12	60
85	1	3	2	2	2	2	12	3	2	2	1	8	3	2	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	37
86	2	1	2	2	3	2	12	3	3	2	2	10	1	2	2	3	8	2	2	1	5	2	3	2	7	37
87	1	2	2	2	2	2	11	3	3	4	3	13	2	2	2	2	8	2	2	1	5	2	2	2	6	39
88	3	3	2	2	2	2	14	2	1	2	2	7	3	2	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	38
89	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	4	13	2	3	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	43
90	1	2	3	2	2	2	12	2	2	2	1	7	2	3	2	2	9	2	2	1	5	2	2	2	6	35
91	3	2	3	2	2	2	14	4	4	4	3	15	2	3	2	2	9	2	2	1	5	2	2	2	6	45
92	1	2	2	2	2	3	12	3	3	3	5	14	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	3	7	43
93	1	2	2	2	3	2	12	3	4	4	4	15	2	2	2	3	9	2	2	2	6	2	3	2	7	44
94	1	2	2	3	2	2	12	3	3	4	5	15	2	2	3	2	9	2	2	1	5	3	2	2	7	43
95	4	2	3	2	2	2	15	3	4	4	4	15	2	3	2	2	9	2	2	1	5	2	2	2	6	46
96	2	2	2	3	2	2	13	3	3	5	4	15	2	2	3	2	9	2	2	2	6	3	2	2	7	45
97	2	2	2	2	2	2	12	1	2	2	3	8	2	2	2	2	8	2	2	2	6	2	2	2	6	36
98	3	3	2	2	2	2	14	3	3	4	5	15	3	2	2	2	9	3	3	5	11	2	2	2	6	51
99	1	1	2	2	3	2	11	2	3	2	1	8	1	2	2	3	8	3	4	4	11	2	3	2	7	40
100	2	2	2	2	2	2	12	3	4	4	4	15	2	2	2	2	8	2	2	1	5	2	2	2	6	42
101	3	3	2	2	2	2	14	4	4	4	3	15	3	2	2	2	9	2	2	1	5	2	2	2	6	45
102	2	2	3	2	2	2	13	3	3	3	4	13	2	3	2	2	9	2	2	2	6	2	2	2	6	43
103	5	2	3	2	2	2	16	3	4	4	4	15	2	3	2	2	9	3	4	4	11	2	2	2	6	53
104	3	2	3	2	2	2	14	3	5	4	3	15	2	3	2	2	9	3	3	3	9	2	2	2	6	49

Anexo 8. Validaciones

Relación de jueves expertos

Apellidos y nombres	Grado	Especialidad
Erika Julieta Valer Rojas	Magister	Gestiones de los servicios de salud
Julio cesar Valenzuela Ortiz	Magister	Gestiones de los servicios de salud
Danny Julio Flores Ocaña	Magister	Educación

Fuente propia



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

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

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción de usuario
Autor (a):	Cruz Acuña, Zully Denys
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual usuario mayor de 18 años
Tiempo de aplicación:	8 minutos por variable
Ámbito de aplicación:	Boticas del Norte
Significación:	Explicar cómo está compuesta (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
Buenas prácticas de dispensación	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y validación de la receta Análisis e interpretación de la receta Preparación y selección de los productos Registro de los productos Entrega de los productos e información 	Es el procedimiento que inicia con la recepción de la prescripción médica por parte del trabajador de la farmacia, asimismo se encarga de analizar la solicitud y, si todo se encuentra bien, se culmina distribuyendo el medicamento solicitado por el usuario (Nair et al., 2017).

Dimensiones del instrumento variable 1: Buenas prácticas de dispensación

Primera dimensión: **Recepción y validación**

- Objetivos de la Dimensión: Es la entrega de la receta al Químico Farmacéutico para validar la prescripción del médico según las normas establecidas. (Digemid, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Datos del prescriptor	¿El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada?			X					X				X	
Datos del paciente	¿El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta?			X					X				X	

Segunda dimensión: **Análisis e interpretación**

- Objetivos de la Dimensión: La interpretación de la receta médica según el DCI, medicamento correcto y dispensación adecuado. (Digemid, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Interpretación de la receta	¿Cómo fue la lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente?			X					X				X	
Identificación de los medicamentos	¿La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo?			X					X				X	
Tiene conocimiento de los medicamentos	¿El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos?			X					X				X	
Se entiende claramente	¿La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible?			X					X				X	

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

- Objetivos de la Dimensión: La interpretación de medicamentos requiere de verificación minuciosa de la etiqueta y que corresponde a la receta. (Digemid, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Se garantiza	¿Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que compró son buenas?				X				X				X	
Interpretar cuidadosamente el nombre del medicamento	¿Cómo califica el cuidado que tienen al momento de seleccionar el medicamento correcto según su receta?				X				X				X	
Un tiempo prudente y necesario.	¿El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario?				X				X				X	

Cuarta dimensión: **Registro**


- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento). Garantiza la precisión en la entrega de medicamentos, el farmacéutico utiliza un sistema de stock para garantizar y evitar problemas, en caso dispense un medicamento equivocado el personal deberá documentar medicamento correcto, fecha y firmado al dorso de la receta. (Digemid, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Sistema informático	¿Las anotaciones de dosificación al dorso de su receta se dieron por parte del profesional, para su mejor entendimiento?				X				X				X	
	¿La información adicional que el profesional anotó al dorso de su receta, lo considera útil para su tratamiento?				X				X				X	
	¿El profesional farmacéutico realizó un registro detallado y entendible de todos los medicamentos y cantidades que usted compró?				X				X				X	

Quinta dimensión: **Entrega de productos e información**

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Orientación como administrar, dosificar y el uso del medicamento.	¿Al momento de la entrega el profesional farmacéutico verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta?				X				X				X	
	¿El profesional farmacéutico le brindó información sobre la dosis, reacciones adversas, interacción de medicamentos?				X				X				X	
	¿Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos?				X				X				X	
Información de interacción de medicamentos	¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?				X				X				X	
	¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos?				X				X				X	



PERÚ MINISTERIO DE SALUD DIRIS LIMA NORTE C.S.M./BUREA

ERIKA J. VALER ROJAS
Q.F. ASISTENTE
C.O.P. 16887

Firma del evaluador
DNI 40559548

Dimensiones del instrumento variable 2: Satisfacción del usuario

Primera dimensión: Fiabilidad

- + ■
- Objetivos de la Dimensión:**
- Es la seguridad que surge cuando una empresa brinda atención adecuado.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Indiferencia	¿Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas?				X				X				X	
Hora de atención	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?			X				X				X		
Respeto de orden de llegada	¿Su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada?			X				X				X		
Reclamos	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?			X				X				X		
Información adecuada	¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por personal farmacéutico?			X				X				X		
Stock de medicamento	¿El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos que recetó el médico?			X				X				X		

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

- + ■
- Objetivos de la Dimensión:**
- disponibilidad de profesionales para abordar problemas en la prestación de servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Respuesta a duda	¿El personal farmacéutico cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?			X				X				X		
Tiempo de espera	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto?			X				X				X		
Atención rápida	¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario?			X				X				X		
Solución inmediata	¿El personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?			X				X				X		

Tercera dimensión: Seguridad

- + ■
- Objetivos de la Dimensión:**
- Es la seguridad que surge cuando una empresa brinda atención adecuado.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Prioridad en atención	¿El personal farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?			X				X				X		
Confianza	¿El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?			X				X				X		
Tiempo suficiente	¿El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?			X				X				X		
Respeto a la privacidad	¿Durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?			X				X				X		

Cuarta dimensión: Empatía

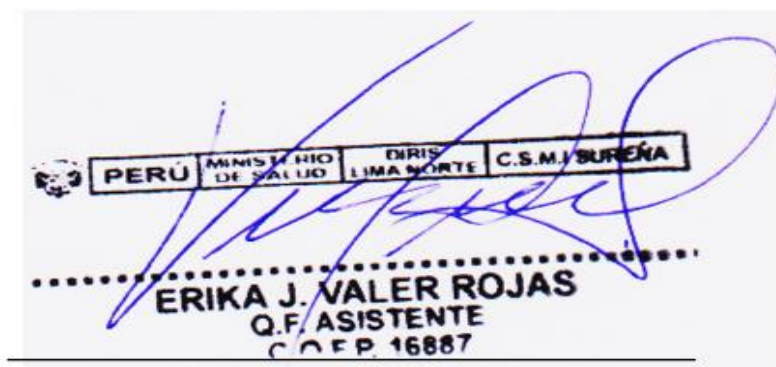
- Objetivos de la Dimensión: Es la inclinación de una persona hacia los demás como característica innata más alta que interacciones sociales, implica comprender una situación desde un punto de vista.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Trato amable	¿El profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
Explicación entendible	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud?				X				X				X	
Interés en su problema	¿El personal farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?				X				X				X	

Quinta dimensión: **Elementos Tangibles**

- Objetivos de la Dimensión: Es la calidad de la infraestructura, un ambiente agradable, área de dispensación adecuada.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Ambiente	¿Las áreas y espacios son adecuados y muy presentables?				X				X				X	
Material necesario	¿El establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su atención?				X				X				X	
Limpieza y comunidad	¿El área de dispensación de ventas se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?				X				X				X	



PERU MINISTERIO DE SALUD DIRIS LIMA NORTE C.S.M. SUREÑA

ERIKA J. VALER ROJAS
Q.F. ASISTENTE
C.O.F.P. 16887

Firma del evaluador
DNI 40559548

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

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

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción de usuario
Autor (a):	Cruz Acuña, Zully Denys
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual usuario mayor de 18 años
Tiempo de aplicación:	8 minutos por variable
Ámbito de aplicación:	Boticas del Norte
Significación:	Explicar cómo está compuesta (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
Buenas prácticas de dispensación	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y validación de la receta Análisis e interpretación de la receta Preparación y selección de los productos Registro de los productos Entrega de los productos e información 	Es el procedimiento que inicia con la recepción de la prescripción médica por parte del trabajador de la farmacia, asimismo se encarga de analizar la solicitud y, si todo se encuentra bien, se culmina distribuyendo el medicamento solicitado por el usuario (Nair et al., 2017).

Dimensiones del instrumento variable 1: Buenas prácticas de dispensación

Primera dimensión: **Recepción y validación**

- Objetivos de la Dimensión: Es la entrega de la receta al Químico Farmacéutico para validar la prescripción del médico según las normas establecidas. (Digemid, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Datos del prescriptor	¿El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada?			X					X				X	
Datos del paciente	¿El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta?			X					X				X	

Segunda dimensión: **Análisis e interpretación**

- Objetivos de la Dimensión: La interpretación de la receta médica según el DCI, medicamento correcto y dispensación adecuado. (Digemid, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Interpretación de la receta	¿Cómo fue la lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente?			X					X				X	
Identificación de los medicamentos	¿La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo?			X					X				X	
Tiene conocimiento de los medicamentos	¿El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos?			X					X				X	
Se entiende claramente	¿La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible?			X					X				X	

Tercera dimensión: Preparación y selección de productos

- Objetivos de la Dimensión: La interpretación de medicamentos requiere de verificación minuciosa de la etiqueta y que corresponde a la receta. (Digemid, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Se garantiza	¿Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que compró son buenas?				X				X				X	
Interpretar cuidadosamente el nombre del medicamento	¿Cómo califica el cuidado que tienen al momento de seleccionar el medicamento correcto según su receta?				X				X				X	
Un tiempo prudente y necesario.	¿El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario?				X				X				X	

Cuarta dimensión: Registro

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento). Garantiza la precisión en la entrega de medicamentos, el farmacéutico utiliza un sistema de stock para garantizar y evitar problemas, en caso dispense un medicamento equivocado el personal deberá documentar medicamento correcto, fecha y firmado al dorso de la receta. (Digemid, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Sistema informático	¿Las anotaciones de dosificación al dorso de su receta se dieron por parte del profesional, para su mejor entendimiento?				X				X				X	
	¿La información adicional que el profesional anotó al dorso de su receta, lo considera útil para su tratamiento?				X				X				X	
	¿El profesional farmacéutico realizó un registro detallado y entendible de todos los medicamentos y cantidades que usted compró?				X				X				X	

Quinta dimensión: Entrega de productos e información

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Orientación como administrar, dosificar y el uso del medicamento.	¿Al momento de la entrega el profesional farmacéutico verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta?				X				X				X	
	¿El profesional farmacéutico le brindó información sobre la dosis, reacciones adversas, interacción de medicamentos?				X				X				X	
	¿Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos?				X				X				X	
Información de interacción de medicamentos	¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?				X				X				X	
	¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos?				X				X				X	

Q.F. JULIO VALENZUELA ORTIZ
 C.O.P. 09789
 CM/ SANTA LUZMILA .I

Firma del evaluador

DNI 06952913

Dimensiones del instrumento variable 2: Satisfacción del usuario

Primera dimensión: Fiabilidad

- + ■
- Objetivos de la Dimensión:**
- Es la seguridad que surge cuando una empresa brinda atención adecuado.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Indiferencia	¿Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas?				X				X				X	
Hora de atención	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?			X				X				X		
Respeto de orden de llegada	¿Su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada?			X				X				X		
Reclamos	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?			X				X				X		
Información adecuada	¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por personal farmacéutico?			X				X				X		
Stock de medicamento	¿El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos que recetó el médico?			X				X				X		

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

- + ■
- Objetivos de la Dimensión:**
- disponibilidad de profesionales para abordar problemas en la prestación de servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Respuesta a duda	¿El personal farmacéutico cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?			X				X				X		
Tiempo de espera	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto?			X				X				X		
Atención rápida	¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario?			X				X				X		
Solución inmediata	¿El personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?			X				X				X		

Tercera dimensión: Seguridad

- + ■
- Objetivos de la Dimensión:**
- Es la seguridad que surge cuando una empresa brinda atención adecuado.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Prioridad en atención	¿El personal farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?			X				X				X		
Confianza	¿El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?			X				X				X		
Tiempo suficiente	¿El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?			X				X				X		
Respeto a la privacidad	¿Durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?			X				X				X		

Cuarta dimensión: Empatía

- Objetivos de la Dimensión: Es la inclinación de una persona hacia los demás como característica innata más alta que interacciones sociales, implica comprender una situación desde un punto de vista.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Trato amable	¿El profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			X				X				X		
Explicación entendible	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud?			X				X				X		
Interés en su problema	¿El personal farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?			X				X				X		

Quinta dimensión: **Elementos Tangibles**

- Objetivos de la Dimensión: Es la calidad de la infraestructura, un ambiente agradable, área de dispensación adecuada.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Ambiente	¿Las áreas y espacios son adecuados y muy presentables?			X				X				X		
Material necesario	¿El establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su atención?			X				X				X		
Limpieza y comunidad	¿El área de dispensación de ventas se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?			X				X				X		

Q.F. JULIO VALENZUELA ORTIZ
C.O.F.P. 09789
CMI SANTA LUZMILA .I

Firma del evaluador

DNI 06952913

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

4. Datos generales del juez

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

5. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de satisfacción de usuario
Autor (a):	Cruz Acuña, Zully Denys
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual usuario mayor de 18 años
Tiempo de aplicación:	8 minutos por variable
Ámbito de aplicación:	Boticas del Norte
Significación:	Explicar cómo está compuesta (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
Buenas prácticas de dispensación	<ul style="list-style-type: none"> Recepción y validación de la receta Análisis e interpretación de la receta Preparación y selección de los productos Registro de los productos Entrega de los productos e información 	Es el procedimiento que inicia con la recepción de la prescripción médica por parte del trabajador de la farmacia, asimismo se encarga de analizar la solicitud y, si todo se encuentra bien, se culmina distribuyendo el medicamento solicitado por el usuario (Nair et al., 2017).

Dimensiones del instrumento variable 1: Buenas prácticas de dispensación

Primera dimensión: **Recepción y validación**

- Objetivos de la Dimensión: Es la entrega de la receta al Químico Farmacéutico para validar la prescripción del médico según las normas establecidas. (Digemid, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Datos del prescriptor	¿El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada?			X					X				X	
Datos del paciente	¿El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta?			X					X				X	

Segunda dimensión: **Análisis e interpretación**

- Objetivos de la Dimensión: La interpretación de la receta médica según el DCI, medicamento correcto y dispensación adecuado. (Digemid, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Interpretación de la receta	¿Cómo fue la lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente?			X					X				X	
Identificación de los medicamentos	¿La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo?			X					X				X	
Tiene conocimiento de los medicamentos	¿El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos?			X					X				X	
Se entiende claramente	¿La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible?			X					X				X	

Tercera dimensión: Preparación y selección de productos

- Objetivos de la Dimensión: La interpretación de medicamentos requiere de verificación minuciosa de la etiqueta y que corresponde a la receta. (Digemid, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Se garantiza	¿Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que compró son buenas?				X				X				X	
Interpretar cuidadosamente el nombre del medicamento	¿Cómo califica el cuidado que tienen al momento de seleccionar el medicamento correcto según su receta?				X				X				X	
Un tiempo prudente y necesario.	¿El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario?				X				X				X	

Cuarta dimensión: Registro

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento). Garantiza la precisión en la entrega de medicamentos, el farmacéutico utiliza un sistema de stock para garantizar y evitar problemas, en caso dispense un medicamento equivocado el personal deberá documentar medicamento correcto, fecha y firmado al dorso de la receta. (Digemid, 2014)

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Sistema informático	¿Las anotaciones de dosificación al dorso de su receta se dieron por parte del profesional, para su mejor entendimiento?				X				X				X	
	¿La información adicional que el profesional anotó al dorso de su receta, lo considera útil para su tratamiento?				X				X				X	
	¿El profesional farmacéutico realizó un registro detallado y entendible de todos los medicamentos y cantidades que usted compró?				X				X				X	

Quinta dimensión: Entrega de productos e información

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Orientación como administrar, dosificar y el uso del medicamento.	¿Al momento de la entrega el profesional farmacéutico verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta?				X				X				X	
	¿El profesional farmacéutico le brindó información sobre la dosis, reacciones adversas, interacción de medicamentos?				X				X				X	
	¿Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos?				X				X				X	
Información de interacción de medicamentos	¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?				X				X				X	
	¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos?				X				X				X	



Danny Julio Flores Ocaña
 QUÍMICO FARMACÉUTICO
 COFP: 22248

Firma del evaluador

DNI 10411468

Dimensiones del instrumento variable 2: Satisfacción del usuario

Primera dimensión: Fiabilidad

- + ■ Objetivos de la Dimensión: Es la seguridad que surge cuando una empresa brinda atención adecuado.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Indiferencia	¿Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas?				X				X				X	
Hora de atención	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?			X				X				X		
Respeto de orden de llegada	¿Su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada?			X				X				X		
Reclamos	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?			X				X				X		
Información adecuada	¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por personal farmacéutico?			X				X				X		
Stock de medicamento	¿El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos que recetó el médico?			X				X				X		

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta

- + ■ Objetivos de la Dimensión: disponibilidad de profesionales para abordar problemas en la prestación de servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Respuesta a duda	¿El personal farmacéutico cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?			X				X				X		
Tiempo de espera	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto?			X				X				X		
Atención rápida	¿La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario?			X				X				X		
Solución inmediata	¿El personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera?			X				X				X		

Tercera dimensión: Seguridad

- + ■ Objetivos de la Dimensión: Es la seguridad que surge cuando una empresa brinda atención adecuado.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Prioridad en atención	¿El personal farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales?			X				X				X		
Confianza	¿El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza?			X				X				X		
Tiempo suficiente	¿El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?			X				X				X		
Respeto a la privacidad	¿Durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad?			X				X				X		

Cuarta dimensión: Empatía


- Objetivos de la Dimensión: Es la inclinación de una persona hacia los demás como característica innata más alta que interacciones sociales, implica comprender una situación desde un punto de vista.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Trato amable	¿El profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			X				X				X		
Explicación entendible	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud?			X				X				X		
Interés en su problema	¿El personal farmacéutico muestra interés en solucionar su problema?			X				X				X		

 Quinta dimensión: **Entrega de productos e información**

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Orientación como administrar, dosificar y el uso del medicamento.	¿Al momento de la entrega el profesional farmacéutico verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta?			X				X				X		
	¿El profesional farmacéutico le brindó información sobre la dosis, reacciones adversas, interacción de medicamentos?			X				X				X		
	¿Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos?			X				X				X		
Información de interacción de medicamentos	¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?			X				X				X		
	¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos?			X				X				X		



Danny Julio Flores Ocaña
 QUÍMICO FARMACÉUTICO
 COFP: 22248

Firma del evaluador

DNI 10411468



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 24 de octubre de 2023
Carta P. 0664-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

Dr.
CLEIDER MATICORENA TOCTO
GERENTE GENERAL
Boticas del Norte

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a CRUZ ACUÑA, ZULLY DENYS; identificada con DNI N° 46593507 y con código de matrícula N° 7003015263; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Buenas practicas de dispensacion y satisfaccion del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra 2023

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador CRUZ ACUÑA, ZULLY DENYS asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Helga R. Majo Marrúfo
Dra. Helga R. Majo Marrúfo
Jefe
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos

Cleider Maticorena Tocto
CLEIDER MATICORENA TOCTO SAC
RUC: 20601924906
Cleider Maticorena Tocto
DNI: 46237201
REPRESENTANTE LEGAL

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Dr.
CLEIDER MATICORENA TOCTO
GERENTE GENERAL
Boticas del Norte

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez pedir una AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR IDENTIDAD DE LA EMPRESA, se requiera incorporar el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio. El propósito de esta ficha de consentimiento es hacer de su conocimiento que me encontré en proceso de desarrollo de un proyecto de investigación denominado "Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en Boticas del norte distrito Puente Piedra 2023". El objetivo del estudio es determinar la relación entre buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra 2023, dicha investigación es realizada por Quimico Farmacéutico Cruz Acuña, Zully Denys de la Universidad César Vallejo.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente

03 de Noviembre de 2023



UNIVERSIDADES MATICORENA S.A.C
RUC 20601924405
Cleider Maticorena Tocto
DNI 45277181
REPRESENTANTE LEGAL

CLEIDER MATICORENA TOCTO
GERENTE GENERAL

Anexo 9. Figuras

Figura 1

Características sociodemográficas de los usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.

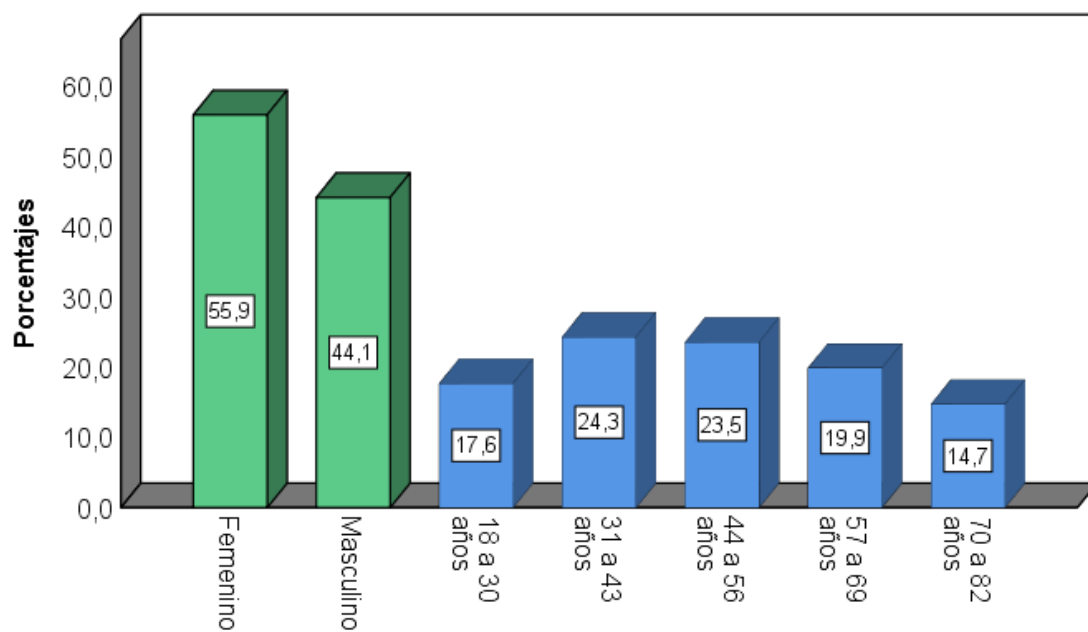


Figura 2

Nivel de buenas prácticas de dispensación en usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.

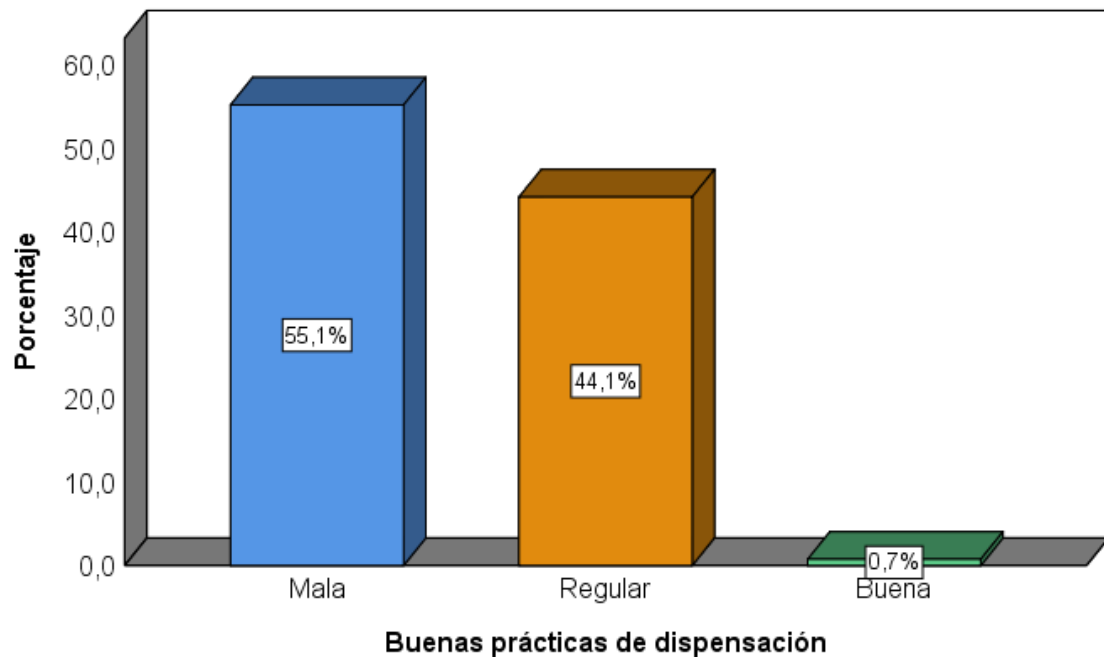


Figura 3

Nivel de las dimensiones de buenas prácticas de dispensación en usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.

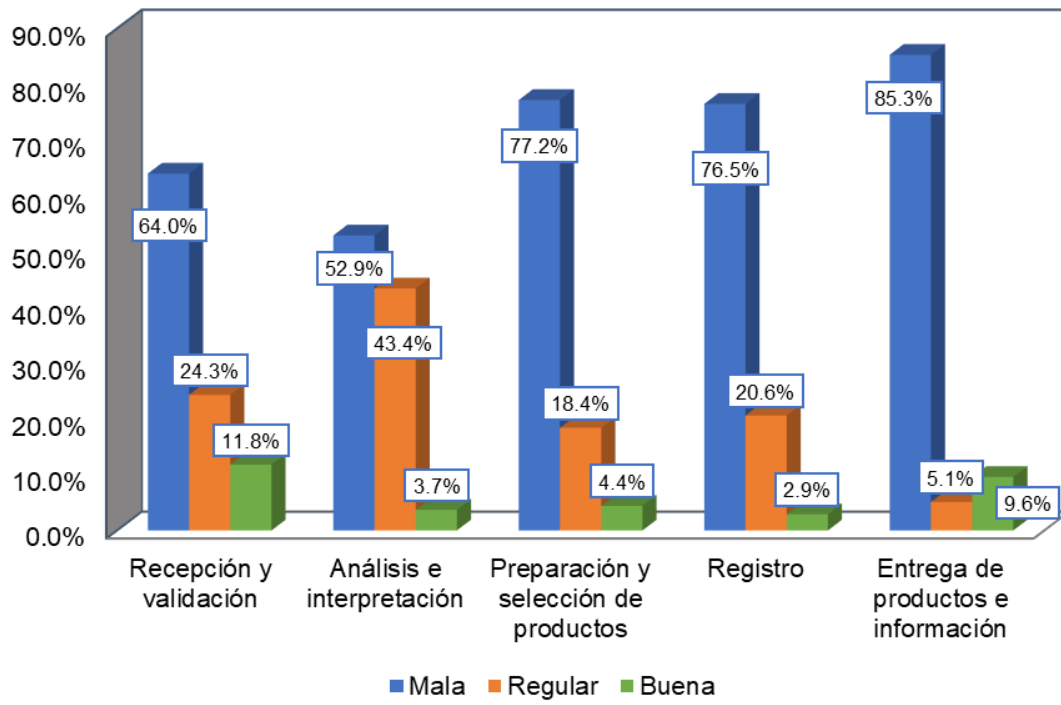


Figura 4

Nivel de satisfacción en usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.

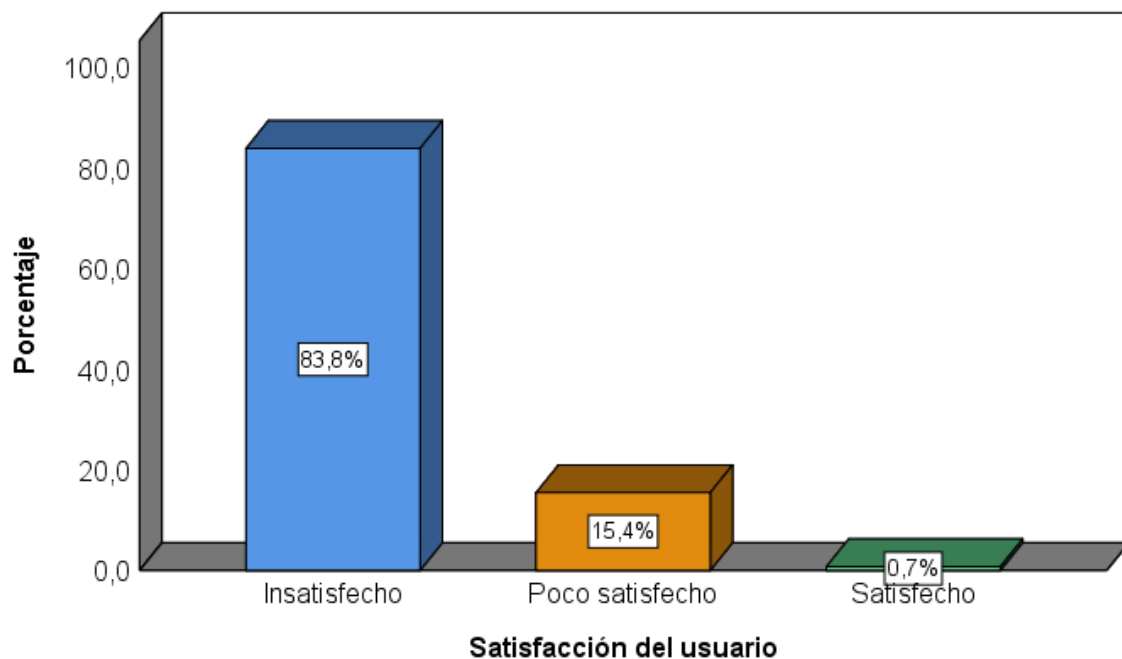


Figura 5

Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.

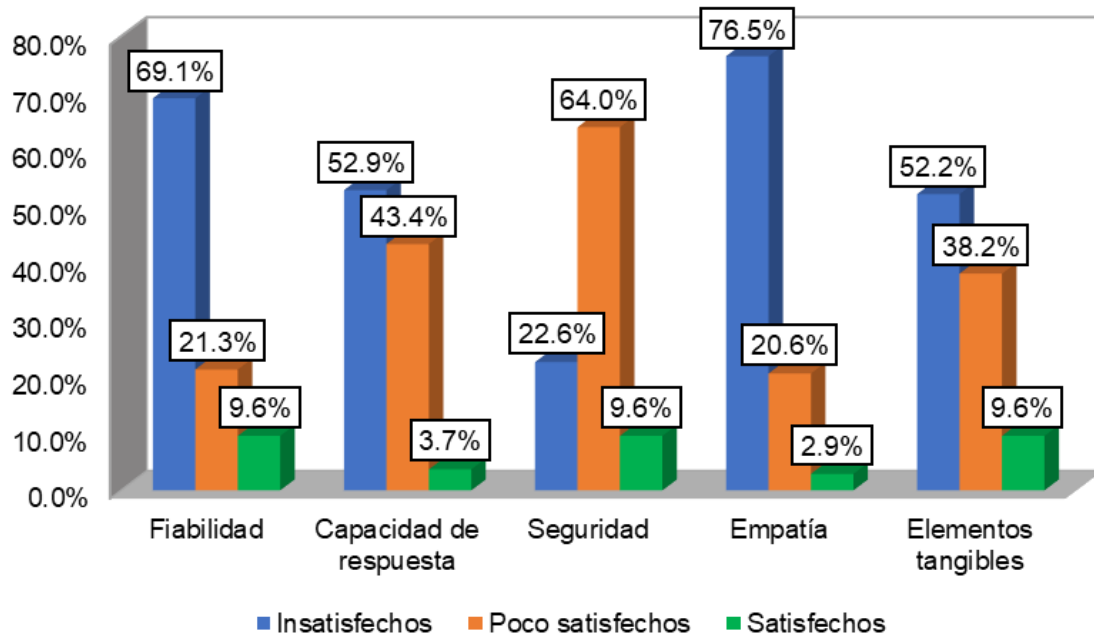
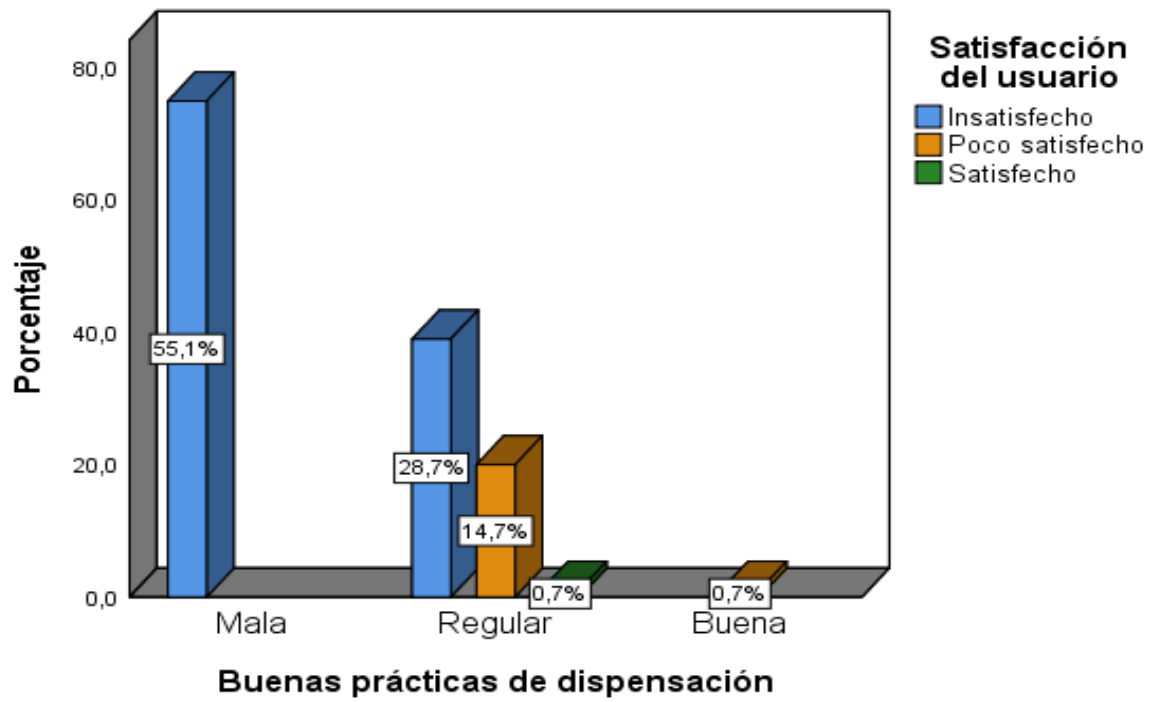


Figura 6

Nivel de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios atendidos en las Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima, 2023.



Anexo 10. Reporte de Turnitin

feedback studio ZULLY DENYS CRUZ ACUÑA | Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima 2023

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en Boticas del Norte distrito Puente Piedra, Lima 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:
Cruz Acuña, Zully Denys (orcid.org/0009-0005-0726-1531)

ASESORES:
Dra. Díaz Rodríguez, Nancy del Rosario (orcid.org/0000-0001-8551-5238)
Dr. Vidal Soldevilla, Javier Rolando (orcid.org/0000-0002-7739-1914)

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

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias	Porcentaje
1 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	9 %
2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %
3 hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4 repositorio.unid.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5 moam.info Fuente de Internet	<1 %
6 docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
7 repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
8 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
9 repositorio.academico... Fuente de Internet	<1 %
10 www.theibr.com Fuente de Internet	<1 %
11 Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 38 | Número de palabras: 9666 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

23°C Mayorm. nubla... | 09:45 a.m. | 09/01/2024