



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y DISPENSACIÓN  
EXPENDIO DE MEDICAMENTOS EN LOS  
ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA  
URBANIZACIÓN PASTOR SEVILLA- VILLA EL SALVADOR  
MAYO JUNIO 2022  
TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
QUÍMICO FARMACEUTICO**

**AUTORES:**

Bach. DELGADO DIAZ, LEUNIZA

<https://orcid.org/0009-0004-6628-8534>

Bach. SUXE LEON, LUCERO MILAGROS

<https://orcid.org/0009-0004-6628-8534>

**ASESOR:**

MSc. CORDOVA SERRANO, GERSON

<https://orcid.org/0000-0002-5591-0322>

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Suxe León, Lucero Milagros , con DNI: 71108234 en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico presentada para optar el título profesional de “Químico Farmacéutico”, AUTORIZO a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es ORIGINAL con un porcentaje de similitud 23% y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima 08 de agosto 2023.



Suxe León, Lucero Milagros  
71108234



UNIVERSIDAD MARIA AUXILIADORA  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA  
MSc. Gerson Córdova Serrano  
Investigación Formativa - UDI / FCS  
C.I.F.P. 16621

MG. Gerson Córdova Serrano  
45276376

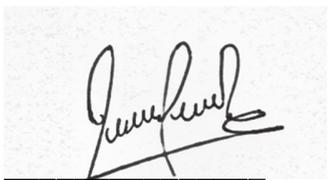
## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Delgado Diaz, Leuniza , con DNI: 45062045 en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico presentada para optar el título profesional de “Químico Farmacéutico”, AUTORIZO a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es ORIGINAL con un porcentaje de similitud 23% y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima 08 de agosto 2023.



Delgado Diaz, Leuniza  
45062045



UNIVERSIDAD MARIA AUXILIADORA  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA  
MSc. Gerson Cordova Serrano  
Investigación Formativa - UDI / FCS  
C.O.F.P. 16621

MG. Gerson Córdova Serrano  
45276376

## APlagio TESIS DELGADO SUXE \_ultima version

INFORME DE ORIGINALIDAD

**23%**

INDICE DE SIMILITUD

**24%**

FUENTES DE INTERNET

**3%**

PUBLICACIONES

**2%**

TRABAJOS DEL



## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a DIOS y a mi familia.

A DIOS, Por guiarme durante el desarrollo de mi tesis, por darme mucha salud y la fuerza necesaria para vencer toda adversidad. A mis padres Rolmer Suxe y Hermila León, por su apoyo incondicional y a mi querida hermana, quien siempre está conmigo apoyándome en cada etapa de este proceso universitario. Sin su apoyo no hubiera sido posible mi agradecimiento sincero de lo más profundo de mi corazón.

**Lucero Milagros Suxe León**

Este presente trabajo le dedico a Dios por guiarme cada paso que doy en este largo camino, hasta obtener mi título profesional de químico farmacéutico. A mis queridos padres Arcadio Delgado, Beatriz Diaz y a todos mis hermanos gracias por su amor, apoyo incondicional, motivarme a seguir adelante para cumplir mis metas.

**Leuniza Delgado Diaz**

## **AGRADECIMIENTO**

A DIOS por darnos las armas necesarias y la perseverancia a lo largo del desarrollo de nuestra tesis y poder alcanzar nuestra anhelada meta.

A nuestra familia, en especial a nuestros padres y hermanos quienes son los promotores principales de nuestros sueños, gracias por sus consejos valores y la motivación que nos brindaron en tiempos difíciles.

A la universidad María Auxiliadora, por acogernos en sus aulas. A nuestro querido asesor MGS Gerson Córdova Serrano por guiarnos durante el desarrollo de nuestra tesis.

A todas las personas que de alguna otra manera colaboraron en el desarrollo de nuestra tesis.

**Lucero Milagros Suxe León**

**Leuniza Delgado Diaz**

## INDICE GENERAL

RESUMEN.....	iX
ABSTRACT.....	X
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	2
2.1 Enfoque y diseño de la investigación.....	6
2.2 Población, muestra y muestreo.....	6
2.3 Variable de investigación.....	8
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	9
2.5 Plan de recolección de datos.....	9
2.6 Métodos de análisis estadísticos.....	10
2.7 Aspectos éticos.....	10
III. RESULTADOS.....	12
IV. DISCUSION.....	26
4.1 discusión de resultados.....	26
4.2 Conclusiones.....	30
4.3 Recomendaciones.....	31
V. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	32
VI. ANEXOS.....	36

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Datos informativos de los clientes y de los establecimientos farmacéuticos de la urbanización pastor Sevilla Villa el Salvador, 2022.....	12
<b>Tabla 2.</b> Dispensación-Expendio según los indicadores de la dimensión de validación y prescripción en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización pastor Sevilla Villa el salvador.....	14
<b>Tabla 3.</b> Dispensación-Expendio según los indicadores Análisis e interpretación de la prescripción en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización pastor Sevilla Villa el salvador.....	15
<b>Tabla 4.</b> Dispensación-Expendio según los indicadores la preparación y selección de los productos para su entrega en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización pastor Sevilla villa el salvador.....	16
<b>Tabla 5.</b> Dispensación-expendio según los indicadores de los registros en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización pastor Sevilla Villa el salvador.....	17
<b>Tabla 6.</b> Dispensación-Expendio según los indicadores de la entrega de los productos e información por el dispensador en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización pastor Sevilla Villa el salvador.....	18
<b>Tabla 7.</b> Nivel de satisfacción de acuerdo con la dimensión humanístico.....	21
<b>Tabla 8.</b> Nivel de satisfacción de los indicadores de la dimensión tecnología científica.....	22
<b>Tabla 9.</b> Nivel de satisfacción de acuerdo con la dimensión entorno.....	23
<b>Tabla 10.</b> Contingencia entre el nivel de Dispensación- Expendio según las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario.....	24
<b>Tabla 11.</b> Resumen de procesamiento de casos.....	25
<b>Tabla12.</b> Pruebas de chi-cuadrado.....	25

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Personal que atendió en los Establecimientos farmacéuticos al momento de realizar el análisis.....	13
<b>Figura 2.</b> Cumplimiento de los indicadores de la dimensión recepción y validación de la prescripción.....	14
<b>Figura 3.</b> Cumplimiento de los indicadores de la dimensión Análisis e interpretación de la prescripción.....	15
<b>Figura 4.</b> Cumplimiento de los indicadores de la dimensión de preparación y selección de los productos para su entrega.....	16
<b>Figura 5.</b> cumplimiento de los indicadores de la dimensión de los registros en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización pastor Sevilla villa el salvador.....	17
<b>Figura 6.</b> Cumplimiento de los indicadores de la dimensión de la entrega de los productos e información por el dispensador en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización pastor Sevilla Villa el salvador.....	19
<b>Figura 7.</b> Dispensación-Expendio en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización pastor de villa el salvador.....	19
<b>Figura 8.</b> Nivel de satisfacción en los establecimientos farmacéuticos de pastor Sevilla Villa el Salvador.....	20
<b>Figura 9.</b> Nivel de satisfacción de acuerdo con la dimensión humanístico.....	21
<b>Figura 10.</b> Nivel de satisfacción de los indicadores de la dimensión tecnología científica.....	22
<b>Figura 11.</b> Nivel de satisfacción de acuerdo con la dimensión entorno.....	23

## Índice de anexos

<b>ANEXO A:</b> OPERALIZACION DE VARIABLES.....	36
<b>ANEXO B:</b> INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS .....	38
<b>ANEXO C:</b> CARTA DE PRESENTACION.....	40
<b>ANEXO D:</b> CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	41
<b>ANEXO E:</b> ACTAS DE APROBACION DE INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS.....	42
<b>ANEXO F:</b> EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS DEL TRABAJO DE CAMPO.....	45

## Resumen

El objetivo de esta investigación fue evaluar la dispensación-expendio de medicamentos y su relación con la satisfacción del usuario en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización pastor Sevilla – villa el salvador mayo junio 2022, este estudio es descriptivo de corte transversal con diseño no experimental, se consideró como muestra a 18 establecimientos farmacéuticos y 234 usuarios de ambos sexos, mediante la técnica del formato de evaluación de buenas prácticas de dispensación expendio y el cuestionario de satisfacción del usuario, así como también el chi cuadrado para el análisis estadístico. Los resultados obtenidos muestran, que el 56%, considera la dispensación de medicamentos como buena, 39% como mediano y solo un 6% como bajo, así mismo no existe relación entre el nivel de satisfacción y la dispensación-expendio, es decir es mayor a 0.05 dado que en dispensación- expendio existe un mayor cumplimiento en los indicadores I.4 que el 94.4% concreta La dispensación-expendio mientras que 100% realiza la interpretación, un 72.2 % registra los productos, en satisfacción del usuario manifiestan estar satisfechos en casi todos los indicadores, pero un 72 % se encuentran poco satisfecho con respecto a charlas educativas. Se concluye que la mayoría de los indicadores no cumplen en cuanto a dispensación-expendio en cuanto a satisfacción del usuario los indicadores indican que se encuentran satisfechos

**Palabras claves:** Dispensación, Expendio, usuarios, establecimientos farmacéuticos

## Summary

The objective of this research was to evaluate the dispensation-expression of medicines and its relationship with user satisfaction in the pharmaceutical establishments of the Pastor Sevilla Urbanization-Villa El Salvador May June 2022, this study is descriptive of transverse cutting with non-experimental design, it was considered as sample to 18 pharmaceutical establishments and 234 users of both sexes, by means User's action, as well as the Chi square for statistical analysis. The results obtained show that 56% consider the dispensing of medicines as good, 39% as medium and only 6% as low, likewise there is no relationship between the level of satisfaction and the dispensing-dispensing, that is, it is greater than 0.05 since in dispensing-dispensing there is greater compliance with indicators I.4 than 94.4% specify The dispensing-dispensing while 100% perform the interpretation, 72.2% registers the products, in user satisfaction they state they are satisfied in almost all the indicators, but 72% are not very satisfied with respect to educational talks. It is concluded that most of the indicators do not comply in terms of dispensing-sale in terms of user satisfaction, the indicators indicate that they are satisfied.

**Keywords:** Dispensing, dispensing, users, pharmaceutical establishments

## I. INTRODUCCION

La atención farmacéutica global ha cambiado drásticamente en los últimos años en términos de administración de medicamentos.

Según la organización mundial de la salud (OMS), la dispensación y la satisfacción del usuario se caracterizan por una serie de actividades, desde la obtención de una receta médica hasta la entrega de un producto, lo que se relaciona con el manual de BPD, asegurando así la dispensación de medicamentos de una forma correcta con la finalidad de reducir errores durante la dispensación y así evitar algunas consecuencias no deseadas y la insatisfacción del cliente. (1)

La dispensación es la actividad profesional exclusiva del Químico Farmacéutico, y se centra en el paciente y el usuario que utiliza los medicamentos de acuerdo con las enfermedades que padece, con dosificaciones, intervalos de tiempo e información correcta sobre el fármaco utilizado, asegurando así su calidad de vida. (2)

En 1985, el uso racional de medicamentos se definió como pacientes que reciben medicamentos que satisfacen necesidades clínicas en dosis que satisfacen sus necesidades individuales en tiempo razonable y al menor costo para los pacientes y sus comunidades. (3)

En España, se observa la aparición de bacterias resistentes porque los pacientes no tienen suficiente información a la hora de prescribir y dispensar medicamentos en la farmacia. América Latina no es ajeno a este problema, por ejemplo, existen algunos vacíos legales en la comercialización de medicamentos, por lo que los grandes laboratorios aprovechan la oportunidad para promocionar los medicamentos que fabrican, para resaltar sus beneficios y evitar efectos secundarios y cuidados durante su uso. (4)

El sistema actual en el Perú exige que se cumplan con las normas del manual de buenas prácticas de dispensación de medicamentos, así mismo debemos identificar nuestros problemas de la realidad y tomar en cuenta la mejora y ampliación del

conocimiento sobre la dispensación de medicamentos que genere insatisfacción al paciente y que en vez de curar pueda causar la muerte. (5)

Además, existen varios estudios que consideran la irracionalidad en el uso de medicamentos y la presencia de resultados negativos por diversas causas que puedan llevar al fracaso en el logro de los resultados esperados. (6,7)

En las oficinas farmacéuticas ubicados en la urbanización pastor Sevilla- villa el salvador, hay una gran preocupación por la inadecuada dispensación de medicamentos, por lo que es un problema común que enfrentan los farmacéuticos es déficit de información de los medicamentos que adquieren los usuarios, lo que conlleva a altos niveles de insatisfacción.

El Químico Farmacéutico es el único encargado responsable de dispensar medicamentos a los pacientes de acuerdo con una prescripción emitida por una persona autorizada. Además, son los responsables de informar e instruir a los pacientes sobre el uso adecuado, los efectos secundarios y las condiciones de almacenamiento del producto dispensado. Los efectos adversos de los fármacos se definen como una consecuencia desagradable o dañina para la salud. (8)

El uso correcto de buenas prácticas de dispensación, garantizan que se entregue el medicamento correcto al usuario correcto, previsto en dosis y volumen correcto, con las indicaciones precisas y un empaque que asegure la estabilidad y calidad del fármaco.

Los registros de entrega de fármacos a los usuarios es de vital importancia en las instalaciones farmacéuticas ya que ayudan a llevar un control preciso de nuestro stock de medicamentos y asegurar que se está utilizando de una manera adecuada. Además, ayuda a resolver problemas relacionados con los medicamentos. (9)

La Administración de Medicamentos del Ministerio de Salud y Deportes, ha elaborado un manual de buenas prácticas de dispensación para garantizar que las personas puedan adquirir productos farmacéuticos que cumplan todos los requisitos y condiciones que marca la ley. (11)

La satisfacción del usuario proviene de la dispensación adecuada de medicamentos. Es un deseo de los usuarios que acuden a las instalaciones farmacéuticas contar con servicios accesibles y disponer de una atención de calidad, brindando toda la información requerida por parte del químico farmacéutico y así satisfacer las necesidades de atención a los pacientes.

Tenemos 4 niveles de satisfacción:

- **Insatisfecho.** Esto es cuando el rendimiento previsto de un producto no cumple con las expectativas del cliente.
- **Poco satisfecho.** El rendimiento percibido del producto cumple con algunas expectativas del cliente.
- **Satisfecho.** Es cuando ha cumplido las necesidades básicas del cliente.
- **Muy satisfecho.** Se produce cuando el desempeño del producto excede las expectativas del cliente.

Dependiendo del grado de satisfacción del usuario podremos evaluar las BPD

**Paredes A. (2021).** Determinó la relación entre medicamentos y sus etapas, con la satisfacción de usuarios externos en la farmacia de consultorios del hospital nacional dos de mayo. Con 349 participantes, a quienes se les aplicó un cuestionario, sus resultados obtenidos muestran que el total de la muestra, el 65,9 % consideran como regular, 33,8% bueno y solo 0,3 % malo, concluyo que existe una correlación estadística baja entre estudio de variables. (12)

**Escudero P Y Huanca G. (2019).** Evaluaron la satisfacción de los usuarios y las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en farmacias y boticas del distrito de la victoria de lima, Perú entre junio de 2018 y mayo del 2019. Teniendo como muestra 117 establecimientos farmacéuticos, visitando los establecimientos encontraron que un 80,3% son técnicos en farmacia ,encargados de la atención de los establecimientos mientras que un 38,5% cambiaron por completo a la receta médica, también encontraron que el 56,5% fueron químicos farmacéuticos en las cuales brindaron información con actitud correcta y educada, y el 100% de todos los

establecimientos estudiados realizaron la atención sin una receta médica, en la cual el 68,0% no fueron medicamentos llamados OTC.(13)

**Tomiko Yannira N. (2019).** Determinó presencia relacionada con la adherencia a buena práctica de dispensación y satisfacción de usuarios externos del servicio de farmacia del hospital de Paita entre 2018. su investigación incluyó un cuestionario de 30 preguntas para el personal de farmacia y usuarios externos mediante un cuestionario separado de 15 ítems que aplica a como resultado. Del 71.74% usuarios externos satisfechos; y el 80 % cumplen con las BPD. (14)

**Burga Y. y Huatay E. (2017).** Evaluaron la buena práctica para dispensar antibióticos, en las instalaciones farmacéuticas de la ciudad de Bambamarca. Determinaron que existe 32 establecimientos 30 boticas y 2 farmacias indicando que 6 establecimientos dando con un 18.8% indica la presencia del químico farmacéutico, el propietario en 4 establecimientos dando un 12.5%, y personal técnico en 20 establecimientos, otras personas en 2 establecimientos y que 382 pacientes no presentan receta médica al momento de comprar antibiótico, donde el personal técnico lo recomiendo dando un porcentaje del 61,5%, 12% fue el director técnico 16.6% por otros trabajadores de la salud y 9.9% por familiares y amigos. (15)

**Tandaypan N. (2016).** En su estudio determinó relación que existe entre el cumplimiento de la Buena Práctica de Dispensar y satisfacer a los usuarios externos atendidos en la farmacia de urgencias en el nosocomio Belén de Trujillo. Según los resultados de su encuesta muestran que en un 57,61% está satisfecho con la atención ofrecida, y el 16,3% esta insatisfecho. Además, el 71.43% de los farmacéuticos encuestados siguen buenas prácticas de dispensación, mientras que 28,57% no. (16)

**Chávez E y Tinoco R. (2015).** Evaluaron la percepción de la adherencia a las buenas prácticas de dispensación que permiten el uso racional de los medicamentos en la farmacia del hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo, el 91% cree que el análisis e interpretación de prescripciones es una buena solución.

Además, el 89% considera que la preparación y selección de los medicamentos suministrados es el aspecto más importante para el correcto proceso de dispensación. Adicionalmente, el 88% dijo que los medicamentos suministrados no estaban registrados para su debida verificación, y el 70% no recibió información sobre el uso racional de los medicamentos para adquirirlos. (17)

Este estudio se justifica, porque ayudará a identificar la importancia de las buenas prácticas de dispensación (BPD) y la satisfacción del usuario en los establecimientos farmacéuticos, ya que son los establecimientos de salud al cual se acude de manera primordial cuando se cuenta con alguna dolencia de salud.

Por lo tanto, este estudio nos permite obtener una información que nos ayudara a proponer medidas para mejorar aspectos relacionados con la calidad del servicio a través de un tratamiento farmacológico eficaz, eficiente, ético y seguro en beneficio de nuestra población.

Objetivo. Evaluar la dispensación, expendio de medicamentos y su relación con la satisfacción del usuario en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Pastor Sevilla- Villa el Salvador-2022.

## II. MATERIALES Y METODOS

### 2.1. Enfoque y diseño de la investigación

La presente investigación es cualitativa ya que extraemos información a través de las entrevistas, observación, narraciones, etc. es no experimental en el sentido que no involucra al investigador y descriptivo porque se dará a conocer las características de la variable estudiada y de corte transversal ya que se recopila cierta información en un momento determinado. (18)

### 2.2. Población muestra y muestreo

#### 2.2.1. BPD

##### ➤ Población

Estuvo conformada por el personal que labora en las 18 farmacias y Boticas de la urbanización Pastor Sevilla -Villa el salvador.

##### ➤ Muestra.

La muestra de la investigación lo conforman las 18 farmacias y Boticas ubicadas en la urbanización Pastor Sevilla -Villa el Salvador.

El tipo de muestra es de tipo no probabilístico por lo que se tomará al total de la población como parte de la muestra.

Por lo tanto, se determinará que el tamaño de la muestra es de 18 entre farmacias y boticas lo cual tenemos 15 boticas y 2 farmacias y 1 botica y perfumería.

#### a) Criterios de inclusión.

Todos los Establecimientos farmacéuticos y usuarios atendidos en la Urbanización Pastor Sevilla, del distrito Villa el Salvador.

#### b) Criterios de exclusión.

Establecimiento farmacéutico que no se encuentre ubicado en la Urbanización Pastor Sevilla, del distrito Villa el Salvador.

### 2.2.2. Satisfacción del Usuario

- **Población.** Estuvo conformada por todos los pobladores que habitan en la urbanización Pastor Sevilla -Villa el Salvador
- **Muestra.** La muestra estuvo conformada por los usuarios de ambos sexos atendidos en las farmacias y boticas de la urbanización Pastor Sevilla -Villa el salvador

El muestreo de la satisfacción de usuarios fue probabilístico dado que se seleccionaron los usuarios a encuestar, el cual fue obtenido mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: tamaño de población (49050)

Z: Parámetro Estadístico que depende del Nivel de Confianza (1.96<sup>2</sup>)

d: erros de estimación máximo aceptado (0.063)

p: probabilidad que ocurra el evento estudiado (0.5)

q:(1-p): probabilidad de que no ocurra el evento estudiado (0.5)

$$n = \frac{49050 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.063^2 * (49050 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 234.08$$

$$n = 234 \text{ usuarios}$$

Al resolver la ecuación determinaremos que la cantidad de los usuarios a encuestar a mayor fluencia, por cada farmacia o botica sería de un total de 234 usuarios encuestados en la urbanización Pastor Sevilla-Villa el Salvador.

## 2.3. Variable de investigación

### Variable 1: Satisfacción de usuario

- **Definición conceptual.** La satisfacción del usuario se basa entre las expectativas del usuario y percepción de los servicios que ha recibido, por lo tanto, es la función de los profesionales químicos farmacéuticos y técnicos en farmacia brindar un servicio de calidad en el que permita satisfacer las necesidades del usuario.
- **Definición operacional.** Nivel de satisfacción que los usuarios perciben a la atención recibida por parte de los trabajadores en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Pastor Sevilla de Villa el Salvador.

### Variable 2: Buenas Prácticas de Dispensación.

- **Definición conceptual.** Es un conjunto de procesos o actividades relativas a la dispensación de medicamentos, que garantizan una adecuada practica de estas, asegurando así que el medicamento correcto sea dispensado al paciente correcto, en dosis y cantidades adecuadas con instrucciones claras brindadas por el profesional Químico Farmacéutico con la finalidad de asegurar el bienestar del usuario. (19)
- **Definición operacional.** Nivel de grado que los profesionales Químicos Farmacéuticos cumplen con las buenas prácticas de dispensación, el cual comienza al recepcionar la receta y termina con la dispensación de los fármacos al usuario en las farmacias y boticas de la urbanización Pastor Sevilla-Villa el Salvador (20)

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

Para la recolección de datos se empleó como técnica una ficha y como instrumento la encuesta, el cual consto de 20 ítems, y tuvo como objetivo medir las variables de satisfacción del usuario y buenas prácticas de dispensación de medicamentos en las farmacias y boticas de la urbanización Pastor Sevilla del distrito Villa el salvador.

El instrumento de recolección de datos permitió registrar datos fundamentales con los que se examinó la variable de investigación y sus dimensiones.

### **Validación del instrumento de recolección de datos**

Se realizó por medio de profesionales especialistas en el tema del estudio, y a través de su evaluación permitió que se realice la recolección de datos.

El procedimiento para llevarse a cabo inició con la entrega de ejemplares de la encuesta, ficha de validación, solicitud y cuadro de operacionalización de variables; y se ejecutó de la siguiente manera:

- Fueron 3 los expertos, quienes fueron profesionales de la escuela profesional de Farmacia y Bioquímica, quienes fueron seleccionados por tener conocimientos sobre el tema de investigación evaluado en el instrumento de recolección de datos.
- Posterior a ello, cada uno de los expertos entregó los resultados de su validación a las investigadoras, que les permitió proceder a la evaluación de la encuesta en la muestra seleccionada.

## **2.5. Plan de recolección de datos**

Para la recolección de datos se inició con la validación del instrumento, luego se solicitó la carta de presentación al asesor a nombre la universidad María Auxiliadora, después se visitó a los establecimientos farmacéuticos para la compra de productos farmaceutas con receta y sin receta médica , después

se dialogó con el Químico farmacéutico o persona encargada de dicho establecimiento y presentarle nuestra carta de presentación e informarle que es lo que íbamos a realizar, una vez que nos dieran la autorización se empezó con la encuesta correspondiente a los usuarios previamente informándoles y haciendo firmar el consentimiento informado, una vez recolectado nuestros datos se procedió a ordenarlos en una carpeta de Excel y se procesó la información en paquete estadístico, elaborándose gráficos y tablas para poder constatar nuestras variables de estudio.

## **2.6. Métodos de análisis estadístico**

En esta etapa la información recogida es sometida a revisión, clasificación y computo numérico.

Se aplicaron las pruebas estadísticas descriptivas como frecuencias absolutas, frecuencias relativas y medidas de tendencia central para realizar el análisis estadístico de la principal variable involucrada en este estudio.

## **2.7. Aspectos éticos**

Se consideraron aspectos bioéticos de autonomía, beneficencia, no maleficencia con el objetivo de proteger a los involucrados en esta investigación, además se implementó un consentimiento y se les hizo llegar a cada participante con la finalidad de protegerlos y garantizar la confidencialidad de la identidad del estudio, además los datos solo se usarán con fines de investigación.

- **Principio de autonomía:** En la presente investigación se cumplió con el principio de autonomía ya que a cada uno de nuestros participantes se les informó de que trataba la encuesta después de ello libremente decidieron participar en nuestra investigación, y firmando el consentimiento informado.
- **Principio de beneficencia:** En la presente investigación, no es malintencionada, sino que esta fue de gran ayuda para, los

profesionales que atienden en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Pastor Sevilla -Villa el Salvador con la finalidad de que el paciente obtenga un alto nivel de satisfacción sin perjudicar los intereses de la institución.

- **Principio de no maleficencia:** En la presente investigación se cumplió con el principio de no maleficencia ya que no se perjudico ni se dañó a ninguno de los participantes de nuestra investigación por el contrario se resguardo el bienestar del usuario encuestado.
- **Principio de justicia:** En la presente investigación se cumplió con el principio de justicia, ya que no se discrimino a nadie en el momento de la recolección de datos. los participantes de nuestra encuesta fueron tratados con igualdad sin preferencia alguna y con respeto.

### III. RESULTADOS.

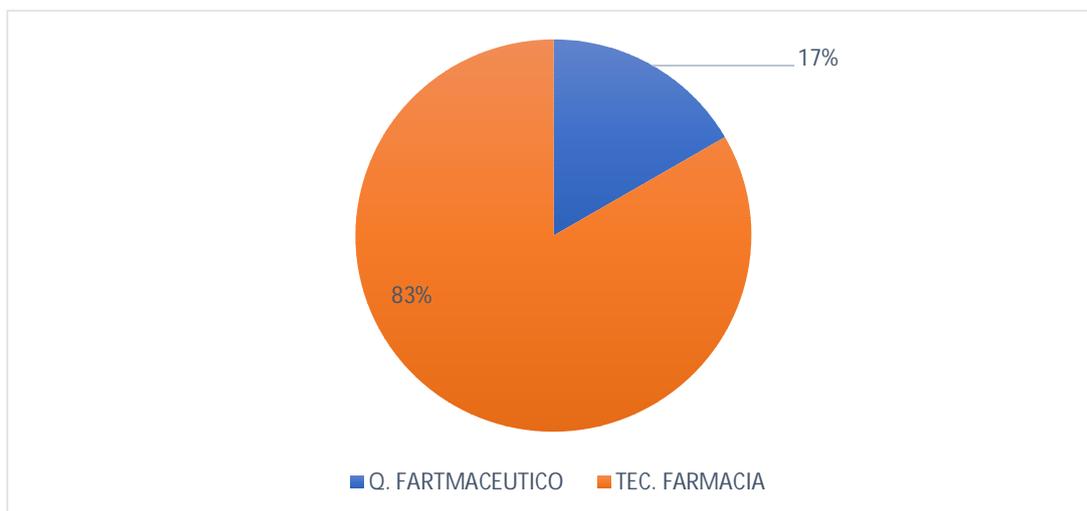
En el presente estudio se incluyó 18 establecimientos farmacéuticos entre farmacias y boticas de la urbanización Pastor Sevilla del distrito de Villa el Salvador, se evaluó la dispensación y expendio de medicamentos y la satisfacción del usuario.

**Tabla 1. Datos informativos de los clientes y de los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Pastor Sevilla Villa el Salvador, 2022**

Datos informativos	N	%
<b>Exhibe copia del título del Químico Farmacéutico en un lugar visible</b>		
SI	18	100%
NO	0	0%
Total	18	100%
<b>Tipo de establecimiento</b>		
Botica	16	89%
Farmacia	2	11%
Total	18	100%
<b>Sexo</b>		
Mujer	140	60%
Varón	94	40%
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>100%</b>

En la tabla 1 en los datos informativos se observan los resultados de los clientes y de los establecimientos farmacéuticos de la av. Pastor Sevilla, Villa el Salvador, en los establecimientos farmacéuticos se puede apreciar que en un 100% si exhibe copia del título del Químico Farmacéutico en un lugar visible, con relación al tipo de establecimiento el, 89% son botica y en 11% son farmacias, en cuanto a los usuarios el 60% fueron mujeres, mientras que en un 40% fueron varones.

### 3.1. Evaluación de la dispensación y/o expendio en los Establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Pastor Sevilla Villa el Salvador.



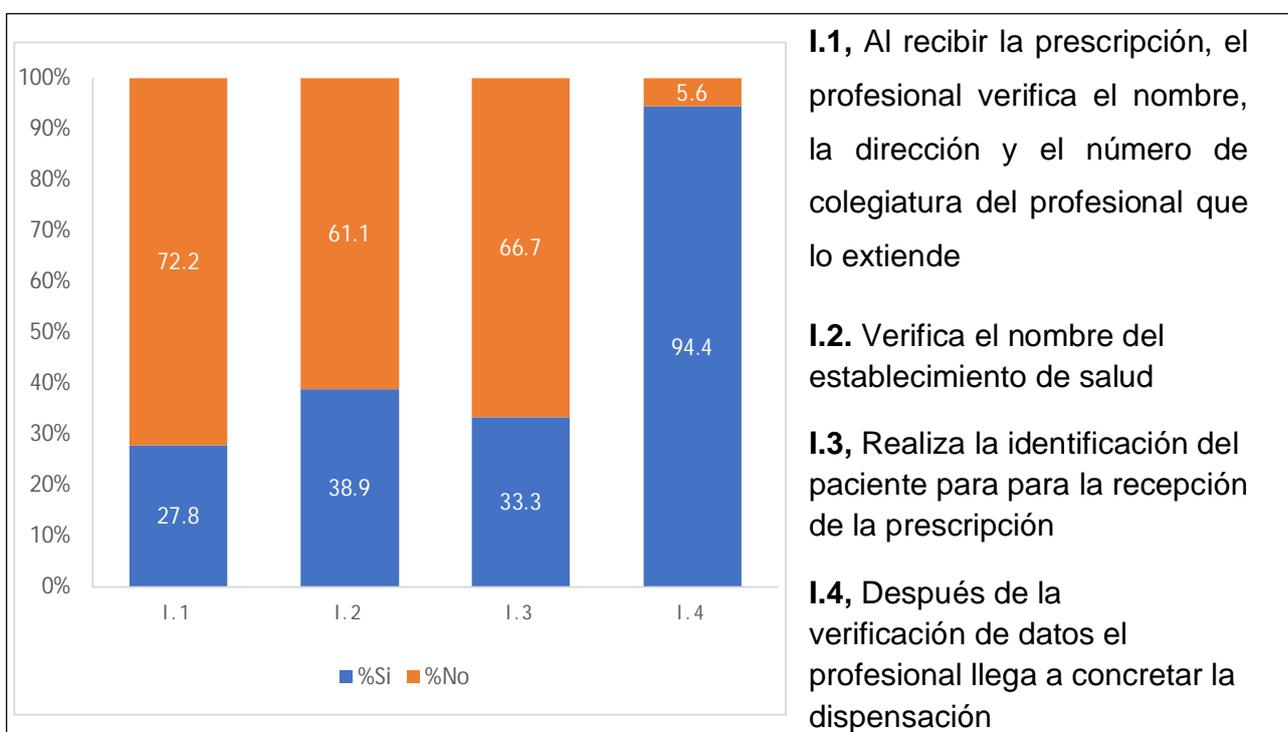
**Figura 1. Personal que atendió en los Establecimientos farmacéuticos al momento de realizar el análisis.**

En la figura 1. se puede observar que durante la evaluación del proceso de dispensación- expendio se pudo detectar que el 17% se atendió por profesionales Químicos farmacéuticos, al realizar la dispensación, mientras que en un 83% fueron atendidos por técnicos en farmacia o profesionales no Químicos Farmacéuticos.

**Tabla 2. Dispensación-Expendio según los indicadores de la dimensión de validación y prescripción en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Pastor Sevilla Villa el Salvador.**

ITEM	SI	%	NO	%	total
I.1	5	27.8	13	72.2	100,0%
I.2	7	38.9	11	61.1	100,0%
I.3	6	33.3	12	66.7	100,0%
I.4	17	94.4	1	5.6	100,0%

**Fuente: Elaboración propia**



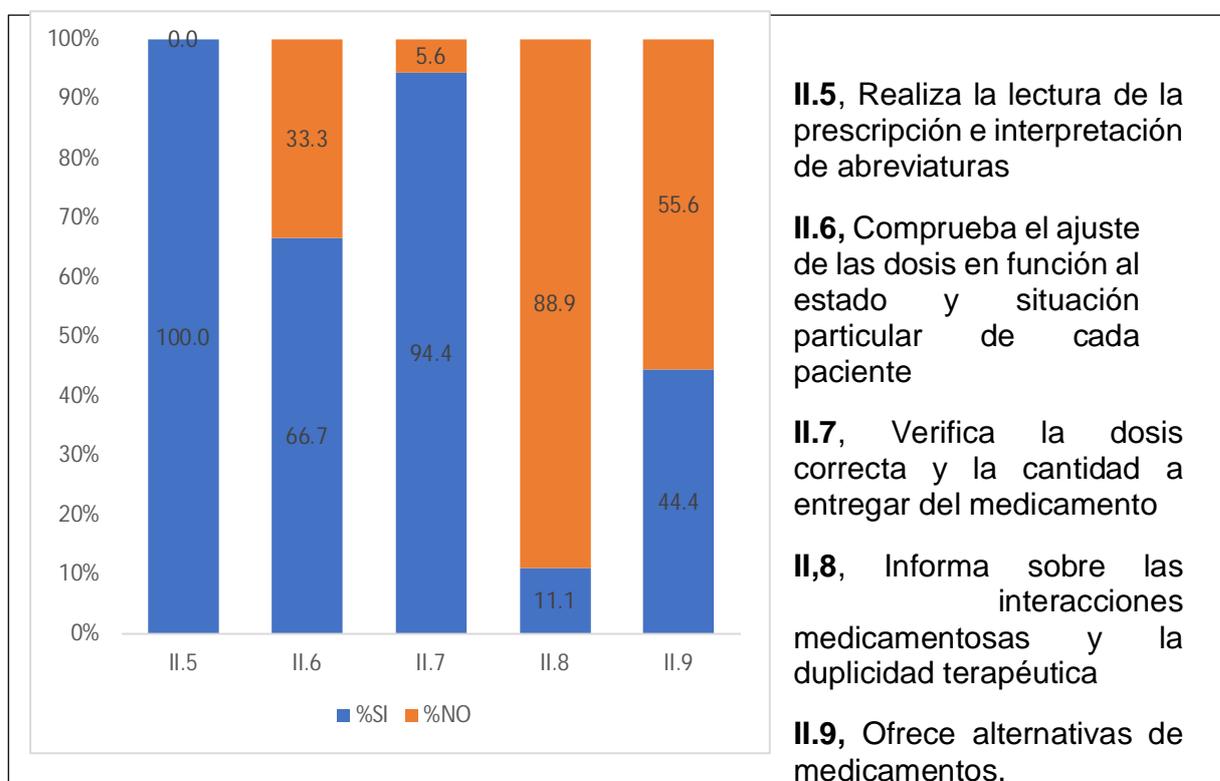
**Figura 2. Cumplimiento de los indicadores de la dimensión recepción y validación de la prescripción.**

En relación de la tabla 2 y la figura 2 se observa que en la dimensión recepción y validación de la prescripción, los establecimientos farmacéuticos en un 72.2% no cumplen en verificar el nombre, dirección, numero de colegiatura del profesional que lo prescribió el medicamento pero que un 94.4 % si llega a concretar la dispensación del medicamento.

**Tabla 3. Dispensación-Expendio según los indicadores Análisis e interpretación de la prescripción en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Pastor Sevilla Villa el Salvador.**

ITEM	SI	%	NO	%	total
II.5	18	100.0	0	0.0	100,0%
II.6	12	66.7	6	33.3	100,0%
II.7	17	94.4	1	5.6	100,0%
II.8	2	11.1	16	88.9	100,0%
II.9	8	44.4	10	55.6	100,0%

fuelle: Elaboración propia



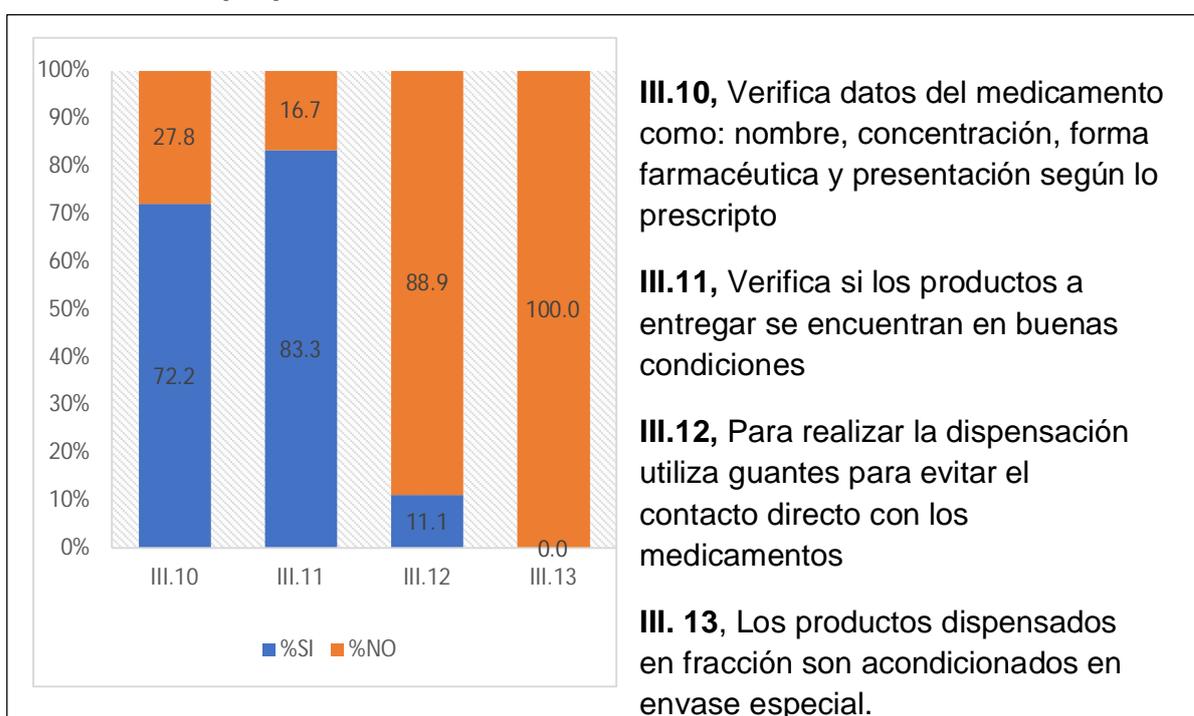
**Figura 3. Cumplimiento de los indicadores de la dimensión Análisis e interpretación de la prescripción.**

En relación entre la tabla 3 y figura 3 se observa que en la dimensión análisis e interpretación de la prescripción en los establecimientos un 88.9% no cumple con informar sobre las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica, mientras que un 100% realiza la lectura de la prescripción e interpreta las abreviaturas.

**Tabla 4. Dispensación-Expendio según los indicadores la preparación y selección de los productos para su entrega en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Pastor Sevilla Villa el Salvador.**

ITEM	SI	%	NO	%	total
III.10	13	72.2	5	27.8	100,0%
III.11	15	83.3	3	16.7	100,0%
III.12	2	11.1	16	88.9	100,0%
III.13	0	0.0	18	100.0	100,0%

**Elaboración propia**



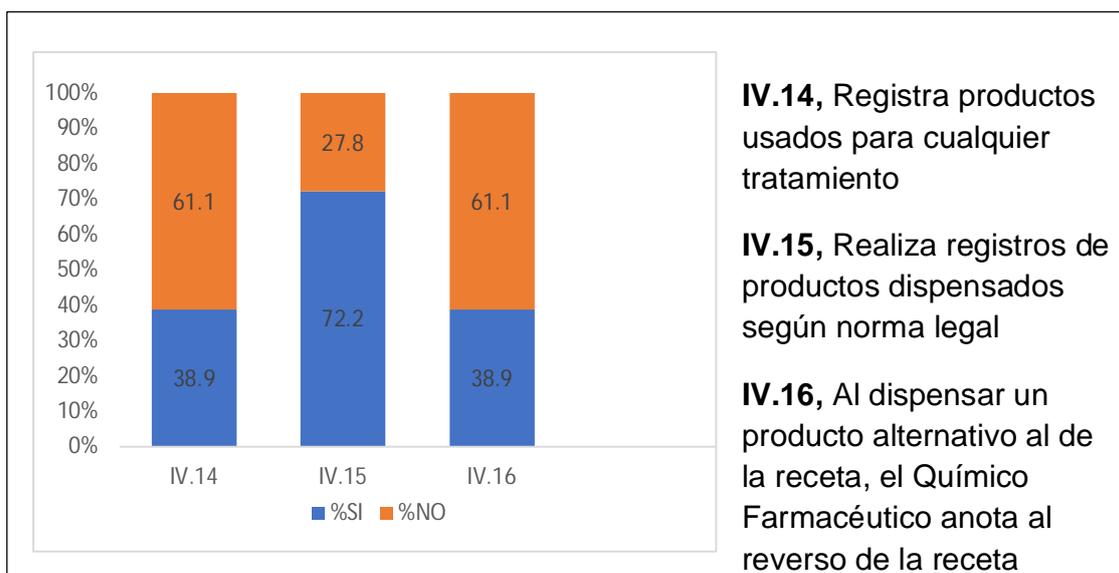
**Figura 4, Cumplimiento de los indicadores de la dimensión de la preparación y selección de los productos para su entrega.**

En la relación tabla 4 y figura 4, se observa que, en la dimensión de la preparación y selección de los productos para su entrega, el 100% de los establecimientos farmacéuticos los medicamentos no tienen un acondicionamiento adecuado especialmente en los medicamentos que venden fraccionados, y el 88.9 %no suele utilizar guantes para evitar el contacto directo con los medicamentos.

**Tabla 5. Dispensación-expendio según los indicadores de los registros en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Pastor Sevilla Villa el Salvador.**

ITEM	SI	%	NO	%	total
IV.14	7	38.9	11	61.1	100,0%
IV.15	13	72.2	5	27.8	100,0%
IV.16	7	38.9	11	61.1	100,0%

**Fuente: Elaboración propia**



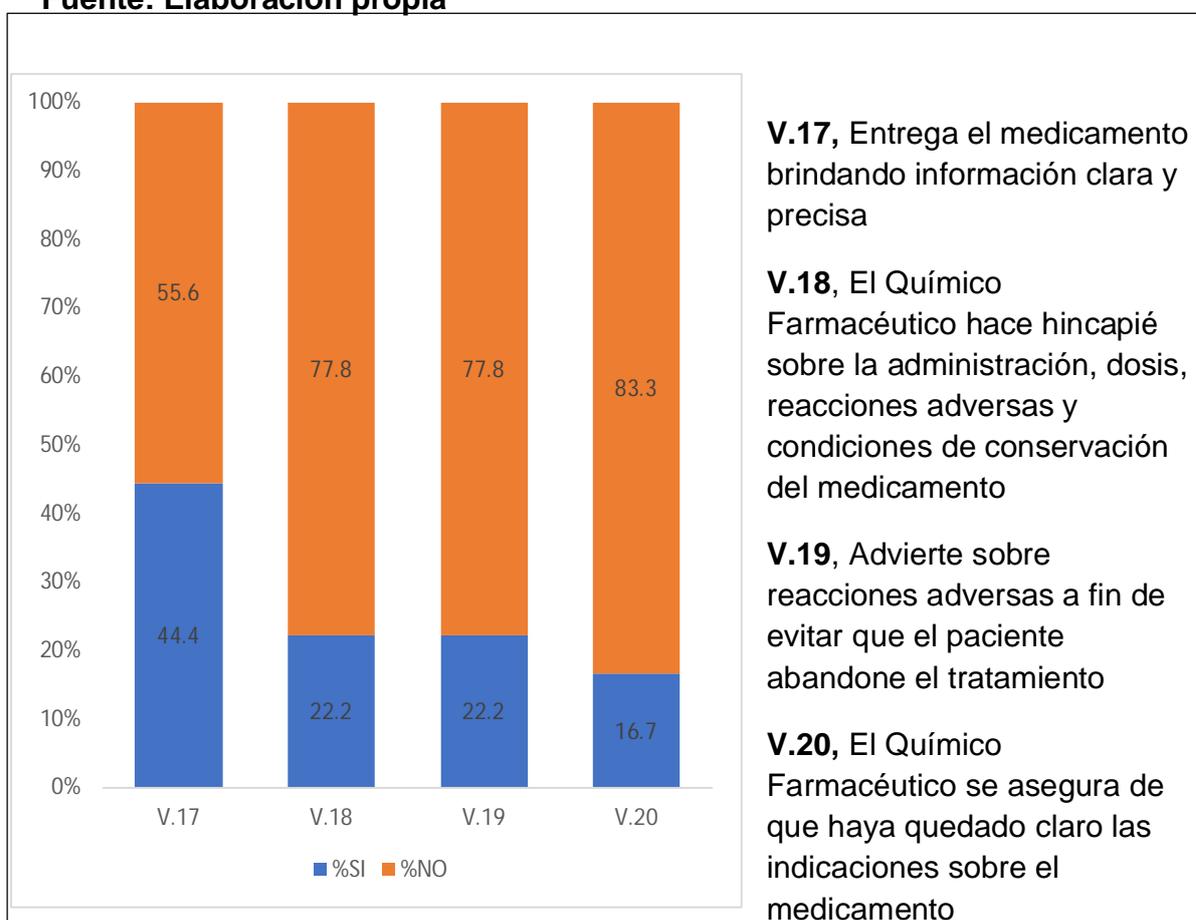
**En la figura 5, cumplimiento de los indicadores de la dimensión de los registros en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Pastor Sevilla Villa el Salvador.**

En relación con la tabla 5 y la figura 5 se observa que en la dimensión de los registros en los establecimientos farmacéuticos un 61.1% no registra los productos usados para cualquier tratamiento y en un 38.9.% si, mientras que un 72. 2 % si registra los productos dispensados según norma legal, y en un 61.1% no dispensan un producto alternativo al de la receta y en algunos casos nos escriben al reverso de la receta y en un 38.9% si lo hacen.

**Tabla 6. Dispensación-Expendio según los indicadores de la entrega de los productos e información por el dispensador en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Pastor Sevilla Villa el Salvador.**

ITEM	SI	%	NO	%	total
V.17	8	44.4	10	55.6	100,0%
V.18	4	22.2	14	77.8	100,0%
V.19	4	22.2	14	77.8	100,0%
V.20	3	16.7	15	83.3	100,0%

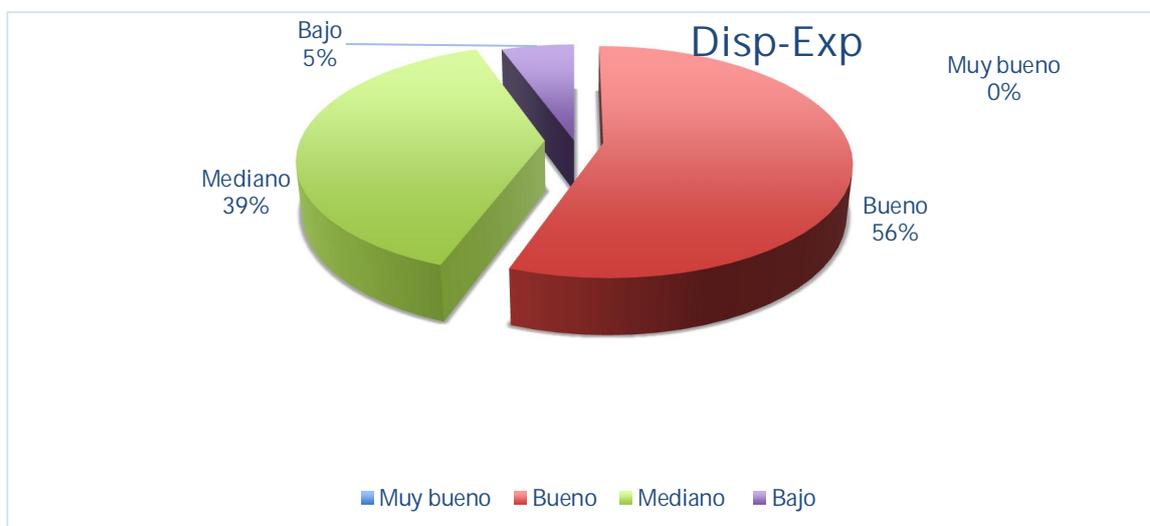
**Fuente: Elaboración propia**



**Figura 6, Cumplimiento de los indicadores de la dimensión de la entrega de los productos e información por el dispensador en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Pastor Sevilla Villa el Salvador.**

En relación en la tabla 6 y la figura 6 se observa que en la dimensión de la entrega de los productos e información por el dispensador en los establecimientos

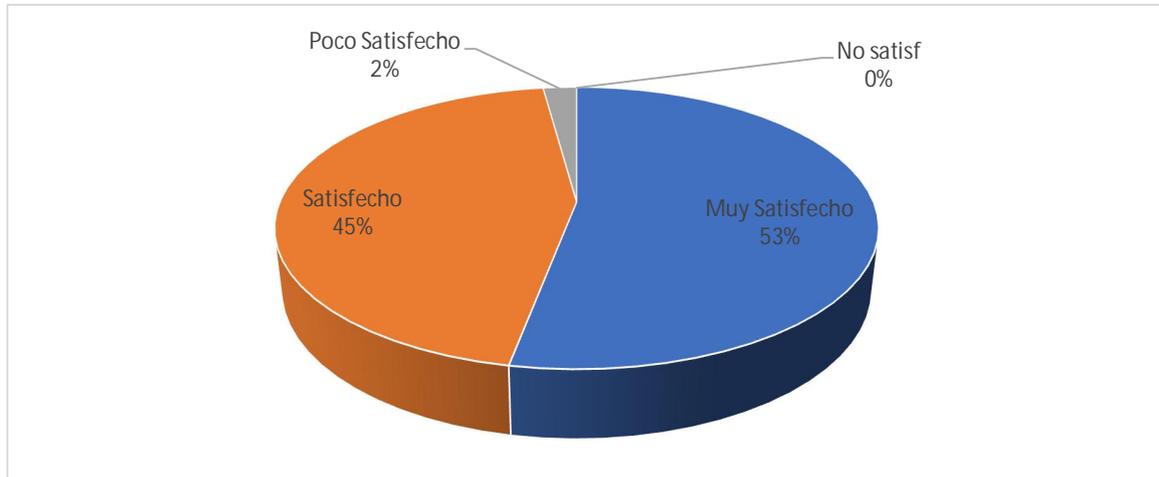
farmacéuticos un 83.3% el químico farmacéutico no cumple con asegurarse de que haya quedado claro las indicaciones sobre el medicamento y en un 77.8% en Q. farmacéutico no hace hincapié sobre la administración, dosis, reacciones adversas y condiciones de conservación del medicamento y no advierte sobre reacciones adversas a fin de evitar que el paciente abandone el tratamiento, mientras que un 44.4% Entrega el medicamento brindando información clara y precisa.



**Figura 7. Dispensación-Expendio en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Pastor de villa el salvador.**

En la figura 7. Se puede observar el nivel de expendio según las buenas prácticas de dispensación que se realiza en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Pastor Sevilla Villa el Salvador observándose que en un 56% de dichos establecimientos tienen un nivel de dispensación bueno, mientras que un 39% mediano, y en un 5% es bajo, y ninguno de los establecimientos presenta una muy buena dispensación de medicamentos.

### 3.2. Satisfacción de los usuarios atendidos en los establecimientos farmacéuticos de Pastor Sevilla Villa el Salvador.

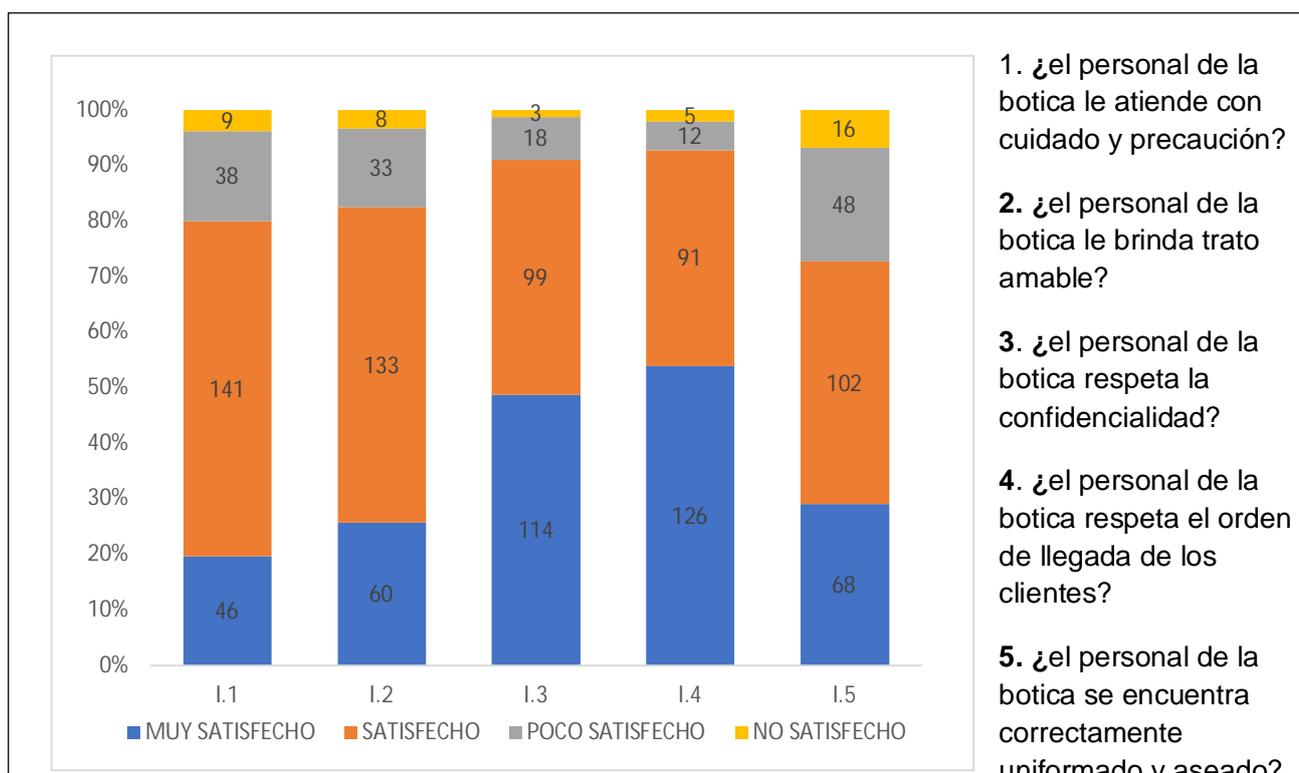


**Figura 8. Nivel de satisfacción en los establecimientos farmacéuticos de Pastor Sevilla Villa el Salvador.**

En la figura 8, se observa que el nivel de satisfacción de la atención percibida por los clientes que acudieron a los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Pastor Sevilla, Villa el Salvador; se aprecia que en un 53% de los encuestados quedaron muy satisfechos con la atención, seguido de un 45% de evaluados que quedaron satisfechos con la atención brindada, un 2% quedaron poco satisfechos con la atención y ningún evaluado indico que quedo no satisfecho con la atención brindada.

**Tabla 7. Nivel de satisfacción de acuerdo a la dimensión humanístico**

ITM	Muy Satisfecho		Satisfecho		Poco Satisfecho		No satisfecho		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	
I.1	46	20%	141	60%	38	16%	9	4%	100,0%
I.2	60	26%	133	57%	33	14%	8	3%	100,0%
I.3	114	49%	99	42%	18	8%	3	1%	100,0%
I.4	126	54%	91	39%	12	5%	5	2%	100,0%
I.5	68	29%	102	44%	48	21%	16	7%	100,0%

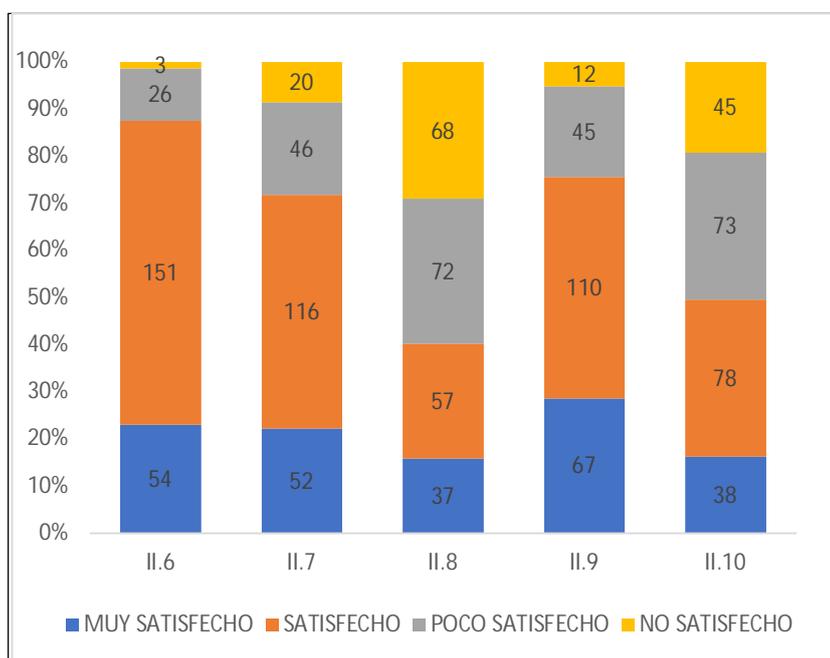


**Figura 9. Nivel de satisfacción de acuerdo con la dimensión humanístico.**

relación a la tabla 7 y la figura 9, se aprecia en la dimensión humanístico en los establecimientos farmacéuticos en la pregunta I.1, y I.2, se considera que atienden a los usuarios con cuidado y precaución y el trato amable, mientras que con las preguntas I.3 y I.4, hay una mayor satisfacción con respecto a la confidencialidad y a la atención del orden de llegada de los clientes, sin embargo, cabe destacar que 48% de los encuestados nos reportan un poco satisfechos con respecto al personal uniformado y aseado.

**Tabla 8. Nivel de satisfacción de los indicadores de la dimensión tecnología científica.**

ITM	Muy Satisfecho		Satisfecho		Poco Satisfecho		No satisfecho		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	
II.6	54	23%	151	65%	26	11%	3	1%	100,0%
II.7	52	22%	116	50%	46	20%	20	9%	100,0%
II.8	37	16%	57	24%	72	31%	68	29%	100,0%
II.	67	29%	110	47%	45	19%	12	5%	100,0%
II.10	38	16%	78	33%	73	31%	45	19%	100,0%



**6.** ¿el personal de la botica le otorga correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?

**7.** ¿el personal de la botica le orienta sobre los medicamentos que va usar?

**8.** ¿el personal de la botica le brinda alguna charla educativa mientras es atendido?

**9.** ¿el personal de la botica demuestra seguridad y dominio con respecto a la medicación que se le está brindando?

**10.** ¿el personal de la botica le ofrece alternativas al tratamiento e información preventiva sobre los efectos adversos

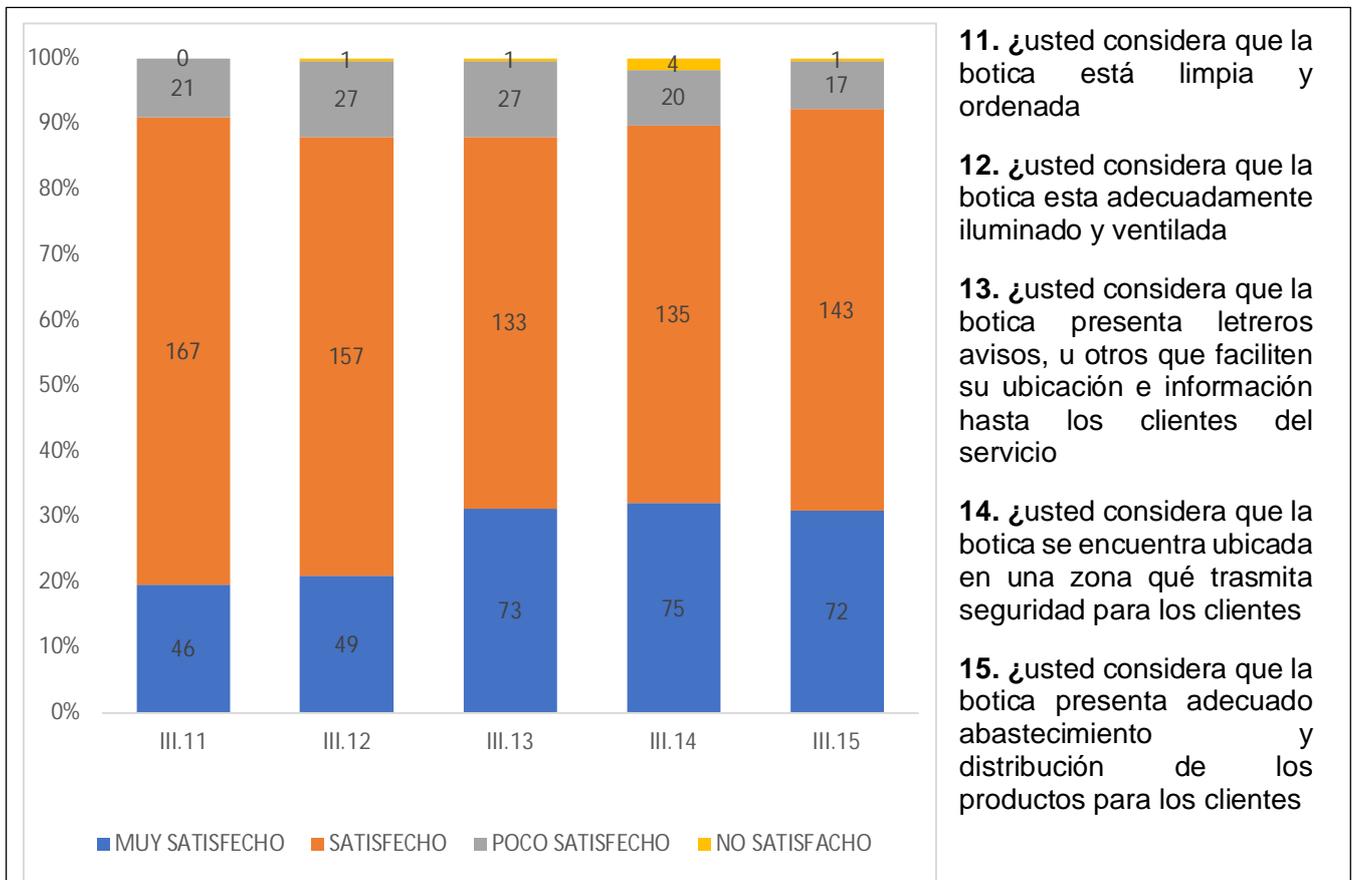
**Figura 10. Nivel de satisfacción de los indicadores de la dimensión tecnología científica.**

En relación de la tabla 8 y la figura 10, se aprecia en la dimensión tecnología-científica en los establecimientos farmacéuticos, en la pregunta II.6 y II.7, se considera un alta satisfacción en cuanto a que el personal dispensa correctamente los medicamentos prescritos en la receta médica, y los orienta sobre los medicamentos que va a usar mientras que en la pregunta II.9 y II.10 hay una mayor satisfacción en cuanto a la seguridad y dominio y la información preventiva de los efectos adversos de la medicación que se le está brindando, además destaca de un 72% de las personas encuestadas están pocas satisfechas en cuanto a las charlas educativas mientras es atendido.

**Tabla 9. Nivel de satisfacción de acuerdo a la dimensión ENTORNO**

ITM	Muy Satisfecho		Satisfecho		Poco Satisfecho		No satisfecho		Total
	F	%	F	%	F	%	F	%	
III.11	46	20%	167	71%	21	9%	0	0%	100,0%
III.12	49	21%	157	67%	27	12%	1	0,4%	100,0%
III.13	73	31%	133	57%	27	12%	1	0,4%	100,0%
III.14	75	32%	135	58%	20	9%	4	2%	100,0%
III.15	72	31%	143	61%	17	7%	1	0,4%	100,0%

Fuente: Elaboración propia



**Figura 11. Nivel de satisfacción de acuerdo con la dimensión entorno.**

Entre la relación tabla 9 y figura 11, se aprecia los indicadores en la dimensión entorno en los establecimientos farmacéuticos, en los indicadores III.11, III.12, III.13, III.14, se considera mayor satisfacción de los clientes en cuanto a la limpieza y el orden, iluminación y ventilación, avisos, u otros letreros que faciliten su ubicación e información hasta los clientes del servicio y a la ubicación que brinda seguridad para

los clientes, además cabe destacar que en el indicador III.15 un 17% se encuentran poco satisfechas en cuanto a la atención del personal del establecimiento farmacéutico.

### 3.3. Test de independencia de los niveles de Dispensación-Expendio frente a la satisfacción del usuario evaluado con Chi-cuadrado.

**Tabla 10** Tabla de contingencia entre el nivel de Dispensación- Expendio según las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario.

Recuento		Dispensación - Expendio				
		Bajo	Mediano	Bueno	Muy bueno	Total
Satisfacción de usuario	Poco Satisfecho	0	2	3	0	5
	Satisfecho	4	44	57	0	105
	Muy Satisfecho	9	45	70	0	124
	No Satisfecho	0	0	0	0	0
Total		13	91	130	0	234

En cuanto a la tabla 10, se aprecia la tabla de contingencia realizada entre el nivel de Dispensación – expendio según las buenas prácticas de dispensación frente a la satisfacción del usuario percibida por 234 clientes evaluados, observándose que no hay contingencia

**Tabla 11. Resumen de procesamiento de casos**

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Satisfacción * Disp_Exp	234	100,0%	0	0,0%	234	100,0%

En la tabla 11 se observa el resumen de procesamiento de los casos, apreciándose que las 234 encuestas realizadas fueron validas, por lo que se puede realizar el análisis de la prueba chi-cuadrado.

**Tabla 12. Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,030 <sup>a</sup>	4	,730
Razón de verosimilitud	2,320	4	,677
Asociación lineal por lineal	,091	1	,763
N de casos válidos	234		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,28.

En la tabla 12, los resultados de la prueba de chi-cuadrado, en el que se observa que el P-valor es de 0,730, es decir es mayor a 0.05, lo que indica que se acepta la hipótesis nula, por lo que NO existe relación o no hay independencia entre el nivel de satisfacción y la dispensación-expendio de los establecimientos farmacéuticos de Villa el Salvador, por lo que la satisfacción que se ha logrado obtener no depende exclusivamente del nivel de Dispensación-expendio si no que potencialmente existen otras variables intervinientes que pueden estar promoviendo los buenos valores de la calidad de atención que se ha obtenido en hallazgos de la presente investigación.

## **IV: DISCUSION.**

### **4.1. Discusión de resultados.**

Este estudio se realiza con la finalidad de determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Pastor Sevilla Villa el Salvador mayo - junio 2022. Diversos factores fueron los que llevaron a cabo el estudio de investigación como la entrega de medicamentos sin receta médica, la mala conservación de los fármacos, y siendo el principal factor la ausencia de información por parte del personal químico farmacéutico y personal encargado de la dispensación-expendio lo que conlleva a que los usuarios utilicen de manera irracional los fármacos y así evaluar el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación en los establecimientos de Villa el Salvador.

Por otro lado, el proceso para la recolección de datos se inició con la identificación de los establecimientos farmacéuticos, validación del instrumento, luego se adquirió una receta médica y se realizó la impresión del formato de evaluación de BPD y se visitó a cada establecimiento para realizar la compra incógnita de los productos farmacéuticos, para evaluar los indicadores de evaluación de BPD.

En cuanto a la satisfacción del usuario se coordinó con los dueños o encargados de cada establecimiento farmacéutico para solicitar el permiso de evaluar a los usuarios mayores de 18 años que asistieron a los establecimientos, para el ello se les dio a conocer el objetivo del trabajo de investigación y se les explico cómo desarrollar el cuestionario y se procedió a encuestar a los usuarios que acudieron, además de dar a conocer el consentimiento para la aplicación del instrumento.

Con respecto al principal hallazgo encontrado en la presente investigación, indica que no existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de dispensación-expendio de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción percibida de los usuarios, es decir depende de otras características intervinientes, de este modo se podría deducir que la dispensación-expendio de las buenas prácticas de

dispensación puede verse afectada por otras variables como son los factores emocionales como son la empatía, comunicación, trato, etc. Por parte de la persona encargada de la dispensación-expendio y que hace sentirse cómodo al usuario que acude al establecimiento farmacéutico y su vez perciba una atención de calidad. En relación con la evaluación dispensación-expendio, se puede observar que solo 3 establecimientos farmacéuticos evaluados contaron con la presencia del profesional Q.F para llevar a cabo de la dispensación, por lo tanto, se evaluó la dispensación-expendio.

En la tabla 1 y grafico 1. En cuanto a los profesionales que dispensan los medicamentos son un 89% técnicos en farmacia y en 11% los realiza profesionales Químicos farmacéuticos, debido a que la mayoría de los establecimientos son boticas, además observamos que en un 60% de usuarios son de sexo femenino y en 40% de sexo masculino, posiblemente a que ellas tenían sus niños enfermos y no contaban con el dinero suficiente para poder pagar una consulta o no encontraron cita en un hospital por lo que los niños no pueden esperar y optaron por un establecimiento farmacéutico.

En la tabla 2 y figura 2 en cuanto a la Dispensación-Expendio según los indicadores de la dimensión de validación y prescripción, se observa que en un 72.2% no cumple con los indicadores de validación y prescripción debido a que ellos no cuentan con personal suficiente para abastecer a los usuarios Y en 94.4% si llega a concretar con la dispensación ya que al no realizarlo estaría generando perdidas a la empresa.

En la tabla 3 y figura 3 en cuanto a la Dispensación-Expendio según los indicadores Análisis e interpretación de la prescripción en un 88.9% no cumple con informar sobre las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica, debido a que requiere de tiempo y generarían largas colas, mientras que un 100% realiza la

lectura de la prescripción e interpreta las abreviaturas para lograr con la dispensación adecuada.

En la tabla 4 y figura 4 en cuanto a la Dispensación-Expendio según los indicadores la preparación y selección de los productos para su entrega el 100% de los establecimientos farmacéuticos, los medicamentos no tienen un acondicionamiento adecuado debido a que la mayoría son boticas y solo cuentan con técnicos en farmacia por lo tanto ellos no cuentan con los conocimientos necesarios para poder realizarlo, especialmente en los medicamentos que venden fraccionados, y el 88.9 %no suele utilizar guantes para evitar el contacto directo con los medicamentos debido a generar gastos a la institución o por órdenes del empleador.

En la tabla 5 y figura 5 en cuanto los indicadores de los registros el 61.1 % no dispensan un producto alternativo al de la receta hemos llegado a la conclusión que puede ser por desconocimiento o por el tiempo que se van a tardar en ofrecer otro producto ya que a veces el cliente no acepta.

En la tabla 6 y figura 6 en cuanto a los indicadores de la entrega de los productos e información por el dispensador el 83.3% el Químico farmacéutico no cumple con asegurarse de que haya quedado claro las indicaciones sobre el medicamento Y EL 77.8% no advierte sobre las reacciones adversas debido a que en la mayoría de los establecimientos el Q.F se dedica solo a los tramites documentarios, mas no a la dispensación además no capacita a su personal a cargo y en otros casos por falta de desconocimiento.

En la figura 7 a nivel global de la variable dispensación expendio se observa que en un 56% el nivel de dispensación es buena, mientras que en un 39% es mediano 5% es bajo, según Tandaypan N. (2016). En un estudio de relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en la farmacia de urgencias en el nosocomio Belén de Trujillo encontró que en 57,61% está satisfecho con la atención ofrecida, y el 16,3% esta insatisfecho. Además, el

71.43% de los farmacéuticos encuestados siguen buenas prácticas de dispensación, mientras que 28,57% no.

En la figura 8 en base al estudio realizado se obtuvieron los datos de satisfacción del usuario en la cual indica que un 53% de los usuarios están muy satisfechos, 45% satisfechos y el 2% poco satisfechos. Así también es similar con el trabajo de Hernández (2012), concluyendo que el 92% de clientes entrevistados se encontraban satisfechos por la buena calidad de atención, frente a la calidad del servicio que brinda la farmacia San Nicolás.

En la tabla 7 y figura 9 en cuanto a la dimensión humanístico cabe resaltar que la mayoría se encuentran satisfechos, pero es relevante en un 48% en cuanto al uniforme del personal y al aseo se debe a que la mayoría son boticas y no cuentan con un Q.F. permanente quien les pueda supervisar.

En la tabla 8 y figura 10 en cuanto a la dimensión tecnología científica los usuarios se encuentran satisfechas con la mayoría de los indicadores, pero resalta en un 72% que se encuentran poco satisfechos con respecto a las charlas educativas mientras son atendidos. Según Chávez E y Tinoco. (2015). También resalta que en 70% de los usuarios encuestados no son informados o no reciben la información adecuada de los medicamentos esto se debe a que en la gran mayoría de los establecimientos farmacéuticos no están cumpliendo correctamente con algunos indicadores de las buenas prácticas de dispensación.

En la tabla 9 y figura 11 en cuanto a la dimensión del entorno los usuarios atendidos en dichos establecimientos se encuentran satisfechos en un 71% según López T (2019) con relación al entorno en 90% de usuarios se encuentran satisfechos, así como en la mayoría de los estudios obtuvieron el mismo resultado.

## 4.2. Conclusiones.

- Se concluye que en los establecimientos farmacéuticos del distrito de villa el salvador, En todos los establecimientos si exhiben copia del título químico farmacéutico, pero en la mayoría no se encuentra presente para realizar la dispensación de medicamentos solicitados, solo un 17% fue el profesional químico farmacéutico, mientras que en un 83 % son técnicos en farmacia o profesionales no químicos farmacéuticos
- Con respecto a expendio según la dimensión validación y prescripción que en un 72 % no cumplen con la verificación del nombre, dirección, colegiatura del prescriptor, pero que en un 94.4 % llega a concretar la dispensación expendio del medicamento.
- En relación dispensación expendio en los indicadores análisis e interpretación de la prescripción se observa que el 88.9 no cumple con informar sobre las interacciones medicamentosas, mientras que el 100% si realiza la interpretación, por otro lado, en la dimensión de preparación y selección de los productos para su entrega se observa que el 100% no tienen un acondicionado adecuado especialmente en los medicamentos que se venden fraccionado.
- En referencia a dispensación-expendio los indicadores de los registros, se encontró que el 72.2 % si registra los productos dispensados según norma legal. Mientras que en la dimensión de la entrega de productos e información por el dispensador en un 83.3% el químico farmacéutico no se asegura que haya quedado claro las indicaciones.
- En relación a nivel de satisfacción, desde la dispensación expendio de medicamentos los usuarios que acudieron a los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Pastor Sevilla-Villa el Salvador se observa que el 53% está muy satisfecho en cuanto a la dimensión humanístico.
- El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación no afecta a la satisfacción del usuario de los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Pastor Sevilla- Villa el Salvador.

### **4.3. Recomendaciones.**

- A los jefes encargados promover las charlas y capacitaciones constantes para el personal que dispensa en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Pastor Sevilla-Villa el Salvador.
- Recomendar a la autoridad de salud que debe exigir el trabajo y presencia del Químico Farmacéutico en los establecimientos para así mejorar la buena dispensación de medicamentos.
- En el servicio de dispensación el jefe encargado, debe contar con personal dinámico, amable, hábil, facilidad de palabra, y así una mejor atención.
- A los trabajadores de los establecimientos farmacéuticos deben estar correctamente uniformados, además mantener el orden y la limpieza ya que de eso está relacionado con la satisfacción del usuario.
- Al personal encargado de la dispensación tener el producto disponible y accesible en el lugar y momento en que sea requerido.
- A los siguientes investigadores que deseen desarrollar estudios igual a las variables estudiadas, se le recomienda que realicen en otras zonas del distrito de Villa el Salvador, otros distritos, otras provincias, regiones, para así puedan comparar sus resultados con este estudio.

#### IV. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Ministerio de la salud. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación [Manual en internet]. Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas, 2008[consultado julio 2021]. Disponible en: [https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1022\\_DIGEMID58.pdf](https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1022_DIGEMID58.pdf).
2. Ministerio de la salud. Norma técnica de salud: sistema de dispensación de medicamentos en dosis unitaria para los establecimientos del sector salud. dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas-Lima Ministerio de salud;2007[consultado: julio 2021] disponible en: disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/digemid/838\\_digemid56.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/digemid/838_digemid56.pdf).
3. Santamaria M. “evaluación del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria en el área de ginecología del hospital general docente Riobamba” [tesis de grado]. Riobamba escuela superior politécnica de Chimborazo. facultad de ciencias, 2013
4. C. Martí Gil, M.J. Sanz Ferrando. Aznar Prats, impacto de las actuaciones farmacéuticas realizadas en el servicio de farmacia hospitalaria [ tesis] valencia España universidad valencia, 2011
5. Norma técnica de salud: sistema de dispensación de medicamentos en dosis unitaria para los establecimientos del sector salud / ministerio de salud. Dirección General de Medicamentos, insumos y drogas lima ministerio de salud; 2009
6. Ministerio de salud pública del Ecuador. Norma para la aplicación del sistema de dispensación, distribución de medicamentos por dosis unitaria en los hospitales del sistema nacional de salud. 2012

7. Jara romero. L. (2012) Alteraciones en la dispensación de medicamentos en las boticas del distrito de Chiclayo. Perú Rev. Cuerpo med. HNAAA 5 2012
8. Marín A. Dispensación de medicamentos en las grandes farmacias de Chile análisis ético sobre la profesión del químico farmacéutico [internet].2017.23 (2): 341 – 50.[consultado agosto 2021].Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/abioeth/v23n2/1726-569X-abioeth-23-02-00341.pdf>
9. Guía M. Propuesta de mejora del proceso de dispensación en base a las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del hospital Vozandes de la ciudad de Quito. [internet].2015 consultado agosto 2021]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10006/1/T-UC-0008-QF012-2016.pdf>
10. Emborg H, Andersen J, Seyfarth A, Wegener H. Relations between the consumption of antimicrobial growth promoters and the occurrence of resistance among *Enterococcus faecium* isolated from broilers. Rev. Epidemiol Infect. [Revista en internet]. 2004. 132 (1): 95 – 105. [Citado el 30 de agosto del 2021]. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2870083/>
11. Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID). Declaración conjunta por La Federación Farmacéutica Internacional y La Industria Mundial de la Automedicación Responsable: [Internet]. Digemid.minsa.gob.pe. [citado el 25 de agosto del 2021]. Disponible en: [http://www.digemid.minsa.gob.pe/Print\\_Contentido.asp?Seccion=369&Idiom a=.](http://www.digemid.minsa.gob.pe/Print_Contentido.asp?Seccion=369&Idiom a=.)
12. Paredes Casablanca A. dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario externo en farmacia de consultorios externos, hospital nacional dos de mayo, 2021 Internet. lima Perú. universidad cesar vallejo 2021

13. Escudero, P. Br. Huanca G. cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en farmacias y boticas del distrito de la victoria periodo junio 2018-mayo 2019. [tesis doctoral] Lima- Perú [citado el 21 de agosto del 2021]. Disponible en: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4128/T061\\_43384934\\_40808166\\_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4128/T061_43384934_40808166_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
14. Tamika y. López N. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo –servicio farmacia, hospital Paita-2018 Piura-Perú 2019 [tesis doctoral]. 2019 [citado el 21 de agosto del 2021]. Disponible en: [http://200.48.38.121/bitstream/handle/USANPEDRO/14094/Tesis\\_63255.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.48.38.121/bitstream/handle/USANPEDRO/14094/Tesis_63255.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
15. Burga Y., Huatay E. Evaluación de las Buenas Prácticas de Dispensación de antibióticos en establecimientos farmacéuticos del distrito de Bambamarca - Cajamarca, 2017 [Tesis], Cajamarca: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. 2017.
16. Tandaypan N. Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción percibida por el usuario externo atendido en la farmacia de emergencia del Hospital Belén de Trujillo, Julio - diciembre 2016 [Tesis], Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo - Facultad de Farmacia y Bioquímica. 2017
17. Chávez E., Tinoco R. Buenas Prácticas de Dispensación en la Farmacia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” – Huancayo para el uso racional del medicamento [Tesis], Huancayo: Universidad Privada de Huancayo "Franklin Roosevelt" - Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica. 2015

18. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 5ta edición. México: Mc Graw Hill; 2010
19. Digemid. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación [internet]. 2009. [Citado el 13 de octubre del 2021]. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1022\\_digemid58.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1022_digemid58.pdf)
20. Millon E, Silva W, Urbina P. Evaluación del proceso de dispensación de medicamentos en farmacia del Puesto de Salud El Calvarito. [Tesis]. León: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2018
21. Morales J. Nava G. Esquivel J. Diaz L. Principios de ética, bioética y conocimiento del hombre [internet]. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; 2011. [citado 14 de octubre del 2021]. Disponible en: [http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4822/libro\\_principios\\_de\\_etica.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4822/libro_principios_de_etica.pdf)
22. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. Revista Cubana Oftalmol [revista en internet]. 2015; 28(2). [citado el 14 de octubre 2021]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S086421762015000200009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421762015000200009).

**ANEXO A. OPERALIZACION DE VARIABLES.**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	Nº DE ÍTEMS	VALOR
Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos	El proceso de dispensación de medicamentos abarca todas las actividades que realiza el Químico Farmacéutico desde la recepción de la prescripción hasta la entrega de medicamentos al paciente	Es el nivel de cumplimiento de las Buenas Prácticas de dispensación que tienen los Químicos Farmacéuticos durante el proceso de dispensación de medicamentos.	a) Recepción y validación de la prescripción	Recepción de la prescripción.	Dicotómica	1; 2; 3; 4	- cumple  - No cumple
				Validación de la prescripción.	SÍ / NO		
			b) Análisis e interpretación de la prescripción	Análisis de la prescripción.	Dicotómica	5; 6; 7;8 9;	
				Interpretación de la prescripción.	SÍ / NO		
			c) Preparación y selección de medicamentos	Preparación de los medicamentos.	Dicotómica	10; 11; 12; 13	
				Selección de los medicamentos.	SÍ / NO		
			d) Registros	Registro de medicamentos dispensados.	Dicotómica	14; 15; 16	
				Registro de medicamento alternativo.	SÍ / NO		
			e) Entrega de los productos e información	Entrega de medicamentos.	Dicotómica	17; 18; 19; 20;	
				Información de los medicamentos	SÍ / NO		

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario dependerá del servicio recibido y si este logra satisfacer sus necesidades y expectativas, por lo que es labor del profesional del establecimiento farmacéutico brindar un servicio de calidad que permita satisfacer al usuario.	Es el grado de satisfacción que tienen los clientes, respecto al servicio recibido por parte de los trabajadores del establecimiento o farmacéutico.	a. Humanística	- Atención con cuidado y precaución	1	Insatisfecho	1 2 3 4
				- Trata amable y cortés	2	Poco satisfecho	
				- Respeto por la privacidad y confidencialidad	3	Satisfecho	
				- Respeto por el orden de llegada de los pacientes	4	Muy satisfecho	
				- Personal correctamente uniformado y aseado	5		
			b. Tecnológica-Científica	- Eficacia en el servicio	6	Insatisfecho	1 2 3 4
				- Orientación en el servicio	7	Poco satisfecho	
				- Ofrecimiento de charlas educativas	8	Satisfecho	
				- Seguridad y dominio de la farmacoterapia	9	Muy satisfecho	
				- Ofrecimiento de alternativas al tratamiento	10		
			c. Entorno	- Limpieza y orden en la farmacia	11	Insatisfecho	1 2 3 4
				- Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia	12	Poco satisfecho	
				- Señalización adecuada de la farmacia	13	Satisfecho	
				- Seguridad de la farmacia	14	Muy satisfecho	
				- Abastecimiento y disponibilidad de los productos	15		

## ANEXO B: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### FORMATO DE EVALUACION DE SATISFACCION DEL USUARIO

**Instrucciones:** A continuación, se presenta una serie de preguntas sobre satisfacción del usuario, donde usted marcará con una X según el siguiente criterio:

Si su respuesta es **No satisfecha** marcará el número “1”

Si su respuesta es **Poco satisfecha** marcará el número “2”

Si su respuesta es **Satisfecha** marcará el número “3”

Si su respuesta es **Muy satisfecha** marcará el número “4”

<b>HUMANISTICO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1. ¿El personal de la botica le atiende con cuidado y precaución?				
2. ¿El personal de la botica le brinda trato amable?				
3. ¿El personal de la botica respeta la confidencialidad de lo que Ud. compra y actúa con discreción?				
4. ¿El personal de la botica respeta el orden de llegada de los clientes?				
5. ¿El personal de la botica se encuentra correctamente uniformado y aseado?				
<b>TECNOLOGICA-CIENTIFICA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
6. ¿El personal de la botica le otorgo correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
7. ¿El personal de la botica le oriento sobre los medicamentos que va a usar?				
8. ¿El personal de la botica le brinda alguna charla educativa mientras es atendido?				
9. ¿El personal de la botica demuestra seguridad y dominio con respecto a la medicación que se le está brindando?				
10. ¿El personal de la botica le ofrece alternativas al tratamiento e información preventiva sobre los efectos adversos?				
<b>ENTORNO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
11. ¿Usted considera que la botica está limpia y ordenada?				
12. ¿Ud. considera que la botica esta adecuadamente iluminada y ventilada?				
13. ¿Ud. considera que la botica presenta letreros avisos, u otros que facilitan su ubicación e información hasta los clientes del servicio?				
14. ¿Ud. considera que la botica se encuentra ubicada en una zona que transmita seguridad para os clientes?				
15. ¿Ud. considera que la botica presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los clientes?				

## INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### FORMATO DE EVALUACIÓN DE LAS BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACIÓN

#### 1. DATOS DEL ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO

a) Dirección del establecimiento: \_\_\_\_\_

b) Nombre del Establecimiento: \_\_\_\_\_

c) Horario de Atención: \_\_\_\_\_

d) Se exhibe la copia del título del Químico Farmacéutico: Sí ( ) No ( )

<b>I. RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN</b>		
1, Al recibir la prescripción, el profesional verifica el nombre, la dirección y el número de colegiatura del profesional que lo extiende	SI	NO
2. Verifica el nombre del establecimiento de salud	SI	NO
3. Realiza la identificación del paciente para para la recepción de la prescripción	SI	NO
4. Después de la verificación de datos el profesional llega a concretar la dispensación	SI	NO
<b>II. DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN</b>		
5. Realiza la lectura de la prescripción e interpretación de abreviaturas	SI	NO
6, Comprueba el ajuste de las dosis en función al estado y situación particular de cada paciente	SI	NO
7. Verifica la dosis correcta y la cantidad a entregar del medicamento	SI	NO
8. Informa sobre las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica	SI	NO
.9. Ofrece alternativas de medicamentos	SI	NO
<b>III. DE LA PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS PARA SU ENTREGA</b>		
10. verifica datos del medicamento como: nombre, concentración, forma farmacéutica y presentación según a lo prescrito.	SI	NO
11. Verifica si los productos a entregar se encuentran en buenas condiciones.	SI	NO
12. Para realizar la dispensación utiliza guantes para evitar el contacto directo con los medicamentos	SI	NO
13. Los productos dispensados en fracción son acondicionados en envase especial.	SI	NO
<b>IV. DE LOS REGISTROS</b>		
14. Registra productos usados para cualquier tratamiento	SI	NO
15. Realiza registros de productos dispensados según norma legal.	SI	NO
16. Al dispensar un producto alternativo al de la receta, el Químico Farmacéutico anota al reverso de la receta	SI	NO
<b>V. DE LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS E INFORMACIÓN POR EL DISPENSADOR</b>		
17. Entrega el medicamento brindando información clara y precisa.	SI	NO
18. El Químico farmacéutico hace hincapié sobre la administración, dosis, reacciones adversas y condiciones de conservación del medicamento	SI	NO
19. Advierte sobre reacciones adversas a fin de evitar que el paciente abandone el tratamiento	SI	NO
20. El Químico Farmacéutico se asegura de que haya quedado claro las indicaciones sobre el medicamento dispensado	SI	NO

## ANEXO C. Carta de Presentación.

 UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

**“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”**

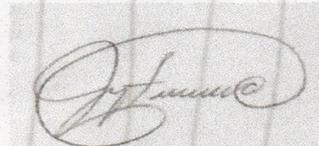
San Juan de Lurigancho, 03 de mayo del 2022

**Carta N°007-2022 UDI-EFYB-UMA-S.J.L.**

**Sr.:**  
**Dr. Director Técnico**  
Establecimientos farmacéuticos de la Urb. Pastor Sevilla  
Villa El Salvador - Lima Metropolitana

**Presente.-**  
De mi especial consideración:  
Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarles a los. Srs. DELGADO DIAZ, LEUNIZA con código de estudiante N° 181171 y SUXE LEON, LUCERO MILAGROS con código de estudiante N° 181065; alumnas de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora.  
Los mencionados alumnos se encuentran desarrollando su trabajo de tesis intitulado **“DISPENSACION-EXPENDIO DE MEDICAMENTOS Y SATISFACION DEL USUARIO EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS DE LA URBANIZACION PASTOR SEVILLA-VILLA EL SALVADOR, LIMA MAYO-JUNIO 2022”** con el propósito de optar al título profesional de Químico Farmacéutico.  
Motivo por el cual, solicitamos a usted para les brinde la autorización y facilidades necesarias para poder ejecutar su proyecto de investigación en el Establecimiento Farmacéutico del cual Ud. es Director Técnico.  
Cabe resaltar que el mencionado proyecto de investigación no involucrará perjuicio los usuarios y personal del Establecimiento Farmacéutico debido a que se cumplirán con las normas y principios de ética y reserva de la información obtenida bajo un esquema de discreción.  
Agradeciéndole de antemano su atención, reciba un cordial saludo.

Atentamente,



**MSc. Gerson Córdova Serrano**  
Investigación Formativa de la E.P de Farmacia y Bioquímica  
Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud  
Universidad María Auxiliadora

  
Dra. Miriam Poma Huaroc  
Química Farmacéutica  
C.O.F.P. 15803

San Juan de Lurigancho  
Telf: 389 1212  
www.umaperu.edu.pe

**ANEXO D. Consentimiento Informado.**

CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO.

Yo.....con DNI....., he leído y comprendido la información anterior y por lo tanto estoy de acuerdo en participar en proyecto de tesis titulado SATISFACCION DEL USUARIO Y DISPENSACION EXPENDIO DE MEDICAMENTOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS DE LA URBANIZACION PASTOR SEVILLA -VILLA EL SALVADOR MAYO-JUNIO 2022. Mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria y autorizo el consentimiento para el cuestionario de satisfacción del usuario y dispensación expendio de medicamentos. Participo en este estudio de investigación de forma voluntaria.

Firma de participante .....

Documento de identidad.....

Nombre y apellidos del investigador: .....

.....  
.....

Firma del investigador: ..... .....

Documento de identidad: ..... .....

Lima 01 de mayo del 2020

## ANEXO E: Actas de aprobación de instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD  
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

### FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento
Cuestionario Modelo SERVQUAL	- DELGADO DIAZ, LEUNIZA - SUXE LEON, LUCERO MILAGROS
<b>Título de investigación:</b>	
<b>SATISFACION DEL USUARIO Y BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS DE LA URBANIZACION PASTOR SEVILLA-VILLA EL SALVADOR JULIO-NOVIEMBRE 2022.</b>	

#### I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	(x)	( )	( )	( )
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	(x)	( )	( )	( )
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	(x)	( )	( )	( )
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	(x)	( )	( )	( )	( )
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	( )	( )	(x)	( )	( )	( )	( )
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	(x)	( )	( )	( )

#### II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?
2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?
3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

Fecha: 12/04/22

Validado por: Dr. Ernesto Acaro

Firma:

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD  
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento
Cuestionario Modelo SERVQUAL	- DELGADO DIAZ, LEUNIZA - SUXE LEON, LUCERO MILAGROS
<b>Título de investigación:</b>	
<b>SATISFACION DEL USUARIO Y BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS DE LA URBANIZACION PASTOR SEVILLA-VILLA EL SALVADOR JULIO-NOVIEMBRE 2022.</b>	

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )

**II. SUGERENCIAS**

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?  
... Ninguno .....
2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?  
..... Ninguno.....
3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?  
..... Ninguno.....

Fecha: 05 de Abril del 2022  
Validado por: Siancas Tao, Norio

Firma:.....



**FICHA DE VALIDACIÓN**

Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento
Cuestionario Modelo SERVQUAL	- DELGADO DIAZ, LEUNIZA - SUXE LEON, LUCERO MILAGROS
<b>Título de investigación:</b>	
<b>SATISFACION DEL USUARIO Y BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS DE LA URBANIZACION PASTOR SEVILLA-VILLA EL SALVADOR JULIO-NOVIEMBRE 2022.</b>	

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )

**II. SUGERENCIAS**

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?  
.....
2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?  
.....
3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?  
.....

Fecha: Lima, 05 de Abril de 2022

Validado por: Mg. PABLO ANTONIO LA SERNA LA ROSA

Firma: 

## ANEXO F. Evidencias Fotográficas del Trabajo de Campo



