



UMA
Universidad
María Auxiliadora

**FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUIMICA
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**“BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE
MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA
BOTICA SALUD & VIDA NUEVA, HUARAL ENERO-2024”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO
FARMACÉUTICO**

AUTORES:

Bach. RUIZ JAMBO, SARA

<https://orcid.org/0009-0000-4068-7765>

Bach. CABANILLAS LUNA, GERALDINE THALIA

<https://orcid.org/0009-0003-2873-9878>

ASESORA:

Mg. TOVAR TICSE, ROSMERY DIONICIA

<https://orcid.org/0000-0001-9520-5372>

LIMA – PERÚ

2024

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Ruiz Jambo Sara**, con DNI **44925737** en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de **Químico Farmacéutico** (grado o título profesional que corresponda) de título **“BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA BOTICA SALUD & VIDA NUEVA, HUARAL ENERO-2024”**, **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 15% 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 22 de febrero del 2025.

Ruiz Jambo Sara
D.N.I N° 44925737

Mg. TOVAR TICSE ROSMERY DIONICIA
D.N.I N° 76967427

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Cabanillas Luna Geraldine Thalia**, con DNI **77028431** en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de **Químico Farmacéutico** (grado o título profesional que corresponda) de título **“BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA BOTICA SALUD & VIDA NUEVA, HUARAL ENERO-2024”**, **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 15% 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 22 de febrero del 2025.



.....
Cabanillas Luna Geraldine Thalia
D.N.I N° 77028431



.....
Mg. TOVAR TICSE ROSMERY DIONICIA
D.N.I N° 76967427




15% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 14%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 10%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

Para mis padres Cristina y Zenón, quienes siempre estuvieron conmigo para cumplir mi objetivo, para mi esposo por su cariño y respaldo incondicional que me brinda cada día, y mis dos hijos Schneider y Cristian, que son mi fortaleza para seguir a delante y la razón de mí vida, y para mis hermanos por todo su apoyo brindado.

Sara Ruiz Jambo

A mi Dios por bendecirme día a día, a mi esposo e hijo quienes me motivaron y me dieron la perseverancia de lograr mi objetivo y una meta más en mi vida profesional; a mis padres por siempre estar conmigo en cada etapa de mi vida.

Geraldine Thalía Cabanillas Luna

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la institución farmacéutica que me permitieron realizar esta investigación y a mi asesora Mg. Tovar Ticse Rosmery Dionicia por los conocimientos que me brindó y que me permitieron realizar este trabajo y así lograr un desarrollo profesional.

Geraldine Thalia Cabanillas Luna

A nuestro Dios por su bendición y sabiduría, a la Botica Salud y vida Nueva. por la oportunidad y respaldo brindado para de realizar esta investigación, a la Universidad María Auxiliadora, y a mi asesora Mg. Tovar Ticse Rosmery Dionicia, por su excelente metodología enseñanza en mi trabajo de tesis.

Sara Ruiz Jambo

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. MATERIALES Y METODOS.....	19
2.1. Enfoque y diseño de investigación	19
2.2. Población, muestra y muestreo.....	19
2.3. Variable de investigación.....	21
2.4. Técnica e instrumento de medición.....	21
2.4.1. Técnica.....	21
2.4.2. Instrumento.....	22
2.5. Plan de recopilación de datos	22
2.6. Métodos de análisis estadístico	23
2.7. Aspectos éticos.....	23
III. RESULTADOS.....	24
IV. DISCUSIÓN.....	42
REFERENCIAS	48
ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos sociodemográficos de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral	24
Tabla 2. Buenas Prácticas Dispensación de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral	25
Tabla 3. Recepción y validación de la prescripción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral.....	26
Tabla 4. Análisis e interpretación de la prescripción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral.....	27
Tabla 5. Preparación y selección de los productos de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral.....	28
Tabla 6. De los registros de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral.....	29
Tabla 7. Entrega de los productos e información de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral.....	30
Tabla 8. Nivel de satisfacción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral.....	31
Tabla 9. Fiabilidad de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral	32
Tabla 10. Capacidad de respuesta de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral.....	33
Tabla 11. Seguridad de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral	34
Tabla 12. Empatía de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral	35
Tabla 13. Elementos tangibles de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral	36
Tabla 14. Prueba de correlación entre las buenas practicas de dispensación y satisfacción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral.....	37
Tabla 15. Prueba de correlación entre recepción y validación de la prescripción y satisfacción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral.....	38
Tabla 16. Prueba de correlación entre análisis e interpretación de la prescripción y satisfacción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral.....	39
Tabla 17. Prueba de correlación entre preparación y selección de los productos y satisfacción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral.....	39
Tabla 18. Prueba de correlación entre de los registros y satisfacción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral.....	40
Tabla 19. Prueba de correlación entre entrega de los productos e información y satisfacción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral.....	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Buenas Prácticas Dispensación de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225).....	25
Figura 2. Recepción y validación de la prescripción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225)	26
Figura 3. Recepción y validación de la prescripción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225)	27
Figura 4. Recepción y validación de la prescripción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225)	28
Figura 5. Recepción y validación de la prescripción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225)	29
Figura 6. Recepción y validación de la prescripción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225)	30
Figura 7. Nivel de satisfacción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225)	31
Figura 8. Fiabilidad de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225) .	32
Figura 9. Capacidad de respuesta de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225)	33
Figura 10. Seguridad de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225)	34
Figura 11. Empatía de usuarios en la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225) .	35
Figura 12. Elementos tangibles de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225)	36

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario en la Botica Salud & Vida Nueva, Huaral – 2024. La metodología utilizada fue de tipo básica, de corte transversal, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional. La población estuvo compuesta por 225 usuarios de la botica. Para la recolección de datos se emplearon instrumentos validados que evaluaron la satisfacción del usuario y las buenas prácticas de dispensación. Los resultados evidenciaron que existe una relación significativa entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario, con un nivel de 0,001 de significancia y un coeficiente de Rho de Spearman de 0,580**, siendo positiva moderada. Entre los componentes específicos, se observó que la calidad de los registros presentó la correlación más fuerte con la satisfacción del usuario (Rho=0,768**, p=0,000), mientras que la validación y recepción de las prescripciones mostró una relación baja positiva (Rho=0,286**, p=0,000). En conclusión, se determinó que las buenas prácticas de dispensación de medicamentos están significativamente relacionadas con la satisfacción del usuario, destacando la necesidad de aplicar estrategias para mejorar los procesos de dispensación y así optimizar la experiencia del cliente.

Palabras clave: Botica, buenas prácticas de dispensación, medicamentos y satisfacción (Fuente: DeCS/MeSH)

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las farmacias son consideradas los principales establecimientos de salud que brindan acceso a medicamentos a la población. En Estados Unidos, en 2019, se dispensaron aproximadamente 4.38 mil millones de recetas (1). En Brasil, este número puede ser incluso mayor, ya que este país es uno de los cinco mayores consumidores de medicamentos del mundo, donde existen más de 85 mil farmacias, que se considera el lugar de trabajo de casi el 80% de los farmacéuticos en el país (2).

En el caso de Perú, cuenta con un sistema de monitoreo a nivel nacional del suministro de fármacos en el sector público que permite registrar la disponibilidad y cantidad de fármacos empleados en cada organización de salud (3). No obstante, se ha identificado que alrededor del 31% de los pacientes tienen acceso limitado a los medicamentos, especialmente en regiones pobres con ausencia de los servicios de salud pública (4). A lo largo del procedimiento de distribución de fármacos, se ha identificado que es fundamental garantizar la calidad de la atención sanitaria. Sin embargo, se han detectado deficiencias atribuidas a la falta de implementación adecuada de buenas prácticas, lo que repercute negativamente en cómo perciben los clientes la calidad de la misma. En relación con esto, una encuesta llevada a cabo por la Organización Mundial Salud (OMS) en 2022 indicó que un aproximado del 35% de los usuarios en naciones menor y medio ingreso reportaron retrasos frecuentes de la entrega de sus medicamentos prescritos (5).

Adicionalmente, de acuerdo con un estudio realizado William et al. (6) el 28% de los usuarios de farmacias en países de recurso medios experimentaron problemas relacionados con las buenas prácticas de distribución, incluyendo la ausencia de información apropiada acerca del uso de los medicamentos y la entrega de productos incorrectos. Esto no solo compromete la efectividad del tratamiento, sino que también amenaza la protección del paciente. El problema radica en la insuficiente capacitación del personal farmacéutico, la falta de recursos adecuados y escasa comunicación con los usuarios, factores que en conjunto dificultan la aplicación de buenas prácticas en la distribución de fármacos (7).

Asimismo, los especialistas de la salud con formación básica sobre medicamentos, las actividades de prescripción y dispensación influenciadas por las demandas socioculturales de los pacientes y la promoción de medicamentos, y la debilidad de las políticas de medicamentos peruanas son factores que influye en cuestiones como la prescripción excesiva, la falta de adherencia a la medicación, el uso indebido de medicamentos en poblaciones vulnerables como ancianos, mujeres embarazadas y niños, la automedicación, la compra de medicamentos sin prescripción médica, que conducen a resultados negativos para el bienestar del paciente (4).

La satisfacción del cliente es un esencial hito del vínculo con el proveedor de servicios de salud y de la adherencia a un régimen de medicación (8). En este sentido, se reveló que solo el 45% de los usuarios se mostraron complacidos con el proceso de obtención de fármacos en instituciones públicas (9), citando como principales inconvenientes la carencia de acceso a fármacos reportada por el 40% de los encuestados y tiempos de espera excesivos reportados por el 50% (9).

Asimismo, los tiempos de espera para recibir medicamentos de las farmacias comunitarias fueron percibidos como excesivamente largos, que van desde horas a días, los cuales se han asociado con una menor satisfacción (10). Por su parte, en otro estudio se identificó tiempos de espera largos de 40 minutos para pedidos permanentes y 54,4 minutos para pedidos inmediatos o temporales de medicamentos (11). Estas deficiencias en la dispensación y distribución no solo afectan la experiencia del paciente, sino que también pueden conducir a un cumplimiento deficiente del tratamiento, aumentando el riesgo de complicaciones de salud y costos asociados.

A nivel nacional, **Avellaneda y Machacuay (2024)** establecieron la valoración entre la entrega y el desecho de medicamentos, y la satisfacción de los individuos que son tratados en farmacias de Santa Anita, de julio a diciembre del 2022. La metodología fue correlativa, cuantitativa y libre de manipulación de variables. Los resultados, respecto a las buenas prácticas; mostraron que el 40% de la muestra lo calificaba como buena y/o regular, el 14% excelente y el 6% las catalogaba como mala; sin embargo, los usuarios percibieron un nivel de satisfacción de 24% y 76%, entre satisfechos y muy satisfechos,

respectivamente. Concluyendo que existía una asociación relevante entre el grado de dispensación y el costo de los fármacos, así como la satisfacción reportada por los clientes (12).

Tinco (2024) en su investigación el propósito consistió en identificar la conexión entre el agrado de los pacientes y los óptimos métodos de dispensación en el servicio farmacéutico de la clínica Santo Tomás de Aquino en el 2023. Su método fue aplicativo, sin manipulación de variables y correlativo. En sus hallazgos encontró una correlación de 0.127 entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del paciente, 0.067 la asociación entre la recepción y validación de la receta, la elaboración y elección del producto y la seguridad de 0.145, el análisis e interpretación de la receta y la sensibilidad de 0.294 y la preparación y elección del producto y la seguridad de 0.145, y en registros y elementos tangibles de 0.150. Concluyendo que los elementos asociados con las buenas prácticas no tuvieron una repercusión en la satisfacción de los individuos en la red farmacéutico de la clínica en estudio (13).

Cordero (2023) tuvo como propósito en su estudio encontrar el grado de entre la distribución y ejecución de fármacos y la satisfacción de los pacientes en la Botica Mifarma situada en Ica en el 2022. La investigación fue cuantitativa, sin manipulación de variables y aplicativo, además de tener 100 personas como muestra. Luego de aplicar una encuesta en combinación con un software estadístico, se determinó que había una asociación significativa y directa, con un valor de correlación de 0.720 entre la satisfacción del usuario y la dispensación y expendio de fármacos, mientras que la dispensación y expendio de fármacos y la dimensión entorno obtuvo 0.669 de correlación, con lo cual se rechazó la hipótesis nula. Concluyo que sí existía un vínculo entre la satisfacción de usuarios, y la distribución y expendio de fármacos en la botica Mifarma (14).

Rodríguez (2022) en su estudio su finalidad fue identificar el vínculo entre la satisfacción de los clientes y la repartición de medicamentos en un área de salud ubicado en Lima Norte. Para ello, se empleó un método cuantitativo, correlativo y sin manipulación de variables. Tuvo una muestra establecida por 169 participantes. Sus hallazgos resaltaron que el 71% de los usuarios percibieron un grado eficiente en la dispensación de fármacos, mientras que el 66.3% expresó un alto nivel de satisfacción. En el análisis inferencial, se halló una

positiva correlación de alta intensidad ($Rho=0.784$) entre ambos aspectos. Concluyendo que los pacientes valoraban positivamente el cuidado recibido en el centro sanitario, y que una dispensación eficiente de productos medicinales se asocia con un mayor nivel de satisfacción (15).

Palma y Quispe (2022) tuvo como objetivo en su investigación analizar la distribución y venta de fármacos y el nivel de atención en las farmacias del décimo paradero de la av. canto grande, San Juan de Lurigancho en el 2021. La metodología realizada es de enfoque descriptivo, cualitativo y sin manipulación de variables. La muestra realizada para esta investigación fue de 7 establecimientos farmacéuticos y 255 usuarios. Los hallazgos indicaron que las personas reportaron haber obtenido una calidad excelente en todos los indicadores, excepto en el 20, donde la calidad fue regular (42.3%). En la evaluación, se observó un incremento en el cumplimiento de los indicadores, y por ello; se concluyó que no había una relevante asociación entre la calidad de atención y el grado de expendio ($p>0.05$) (16).

Collazos y Tinoco (2022) en su investigación plantearon como propósito identificar el vínculo entre la satisfacción de los usuarios y distribución de fármacos en la farmacia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren en 2021. Tuvo una metodología aplicada, cuantitativa, sin manipulación de variables y correlativo. Se empleó el método de la encuesta y dos encuestas, a una muestra que estuvo conformada de 123 pacientes. Los hallazgos mostraron que el 43.9% de los clientes consideraron inadecuada la dispensación, mientras que el 56.1% la valoró como adecuada. Respecto a la satisfacción, el 9.8% de los usuarios indicó un grado inferior, el 49.6% un grado intermedio y el 40.7% un grado elevado. En general, se observó que la gran parte de los usuarios que van a la farmacia experimenta un nivel medio de satisfacción. Finalmente, se concluyó que había un vínculo directo y positivo entre la satisfacción de los individuos y dispensación de fármacos, con un coeficiente de Spearman igual a 0.751, lo que representa una significativa y moderada correlación (17).

Trujillo (2023) identificó el vínculo entre la satisfacción del usuario y la distribución de productos medicinales en el servicio de dosis unitaria en una entidad clínica de EsSalud en Trujillo durante el año 2022. El método empleado fue correlativo, descriptivo y sin manipulación de variables. Se trabajó con una

muestra conformada por 307 usuarios, a quienes se les aplicaron dos instrumentos de recopilación de información: el primer instrumento consistió en 17 preguntas y luego 20 preguntas. Sus hallazgos resaltan que la recepción de validación fue mala con 53.75%, análisis e interpretación mala con 51.54%, la preparación y selección del pedido mala con 54.4%, de los registros mala con 52.44% y la entrega de productos e información mala con 52.77%, además se identificó un grado de asociación alto y positivo entre la satisfacción de la persona y el dispensario de productos medicinales ($Rho=0.875$). Por lo tanto, concluyeron que hay una conexión muy elevada y significativa, entre la satisfacción de las personas y el dispensario de productos medicinales en el servicio de unitaria dosis en la entidad hospitalaria de EsSalud en Trujillo en 2022 (18).

A nivel internacional, **Priego et al. (2021)** tuvo como finalidad identificar la opinión y el empleo de productos medicinales genéricos por parte de expertos en la salud en formación de una universidad en México. La metodología realizada es descriptiva y cuantitativa, teniendo como muestra a 522 universitarios. Los resultados arrojados fueron que, se detectó que las EFG son vistas como de calidad baja, lo que podría atribuirse a una creencia errónea, dado que se sostiene que los genéricos que se encuentran en el mercado son falsificaciones o imitaciones ilegales. Se concluye que los estudiantes para médicos poseen una opinión desfavorable hacia las Especialidades Farmacéuticas Genéricas, ya que las ven como de calidad cuestionable y menos eficientes. A pesar de esta percepción, los genéricos suelen emplearse para afecciones leves y mencionan obtener resultados positivos (19).

Cepeda y Rodríguez (2024) plantearon como propósito de su investigación aplicar buenas prácticas en el almacenaje y la distribución activa de productos medicinales en la botica suiza del cantón Colta, en Chimborazo. La investigación tuvo una metodología mixta no experimental y descriptiva. Se centró en los procedimientos de registro y almacenaje, así como en la dispensación activa de productos medicinales, y también en los trabajadores de la farmacia y los clientes que adquirieron productos medicinales entre abril y septiembre de 2023. Tras aplicar el método de trabajo, los resultados revelaron una infracción general del 77,27 % en la dispensación activa y del 51,55 % en los hábitos de almacenaje

adecuados. Al examinar los errores en las prescripciones, el fallo más común se encontró en la información del paciente (54,48 %), como nombres incompletos o la omisión de género y edad. Tras la formación del equipo de farmacia y la aplicación de los procesamientos de operación estandarizados (POE), se redujo al 8,77 % el incumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento, y en la dispensación activa al 40,91 %. En conclusión, aunque inicialmente la Farmacia Suiza no se ajustaba a las prácticas buenas de calidad, la aplicación de los POE permitió que se cumplieran los estándares examinados en el almacén y dispensario de productos medicinales (20).

El presente estudio tiene como justificación teórica, ya que las buenas prácticas en dispensario de productos medicinales y la satisfacción percibida por las personas en la botica Salud & Vida Nueva se fundamenta en teorías relacionadas con la calidad en la atención farmacéutica y la satisfacción de la persona. La Teoría de la Calidad en el Servicio, por ejemplo, establece que la calidad que perciben los pacientes en servicios clínicos, incluidos los farmacéuticos, está asociado de forma directa con la satisfacción del usuario y su cumplimiento con el tratamiento. Además, la Teoría de la Expectativa-Confirmación (Oliver, 1980) sugiere que la satisfacción del usuario se apoya en la concordancia entre las iniciales expectativas y la vivencia auténtica del servicio. En este contexto, este estudio aporta al cuerpo teórico existente al explorar cómo la calidad del dispensario de productos medicinales en una farmacia específica afecta en la satisfacción del cliente, contribuyendo a entender mejor los elementos que afectan en la percepción de los servicios de los servicios hospitalarios.

La dispensación y expendio de medicamentos son procesos clave en la atención farmacéutica, y su eficiencia de su tratamiento influye directamente en el bienestar y salud de los usuarios. Este análisis es de gran atención práctica, ya que proporcionará información valiosa para mejorar los servicios ofrecidos en la botica Salud & Vida Nueva. Al identificar las áreas donde los usuarios perciben deficiencias, se podrán implementar mejoras en la administración de inventarios, el servicio al cliente y la capacitación del personal, lo que resultara en una maximización en la satisfacción de los pacientes y una mejor adherencia a los tratamientos. Además, los hallazgos pueden servir de base para establecer

protocolos de calidad en la distribución y expendio de fármacos que puedan ser replicados en otras farmacias.

Metodológicamente, este estudio se justifica por su contribución a la validación y aplicación de herramientas para medir la satisfacción del usuario en el contexto de farmacias comunitarias. Al emplear métodos cuantitativos y cualitativos, como encuestas estructuradas y entrevistas en profundidad, el estudio ofrecerá una perspectiva completa de la experiencia del cliente en la botica Salud & Vida Nueva. Además, permitirá evaluar la eficacia de diferentes metodologías para medir la calidad en la atención farmacéutica, lo que puede influir en futuros estudios y en la adopción de mejores prácticas en la investigación de servicios sanitarios.

Desde una perspectiva social, la satisfacción de la persona con los servicios de salud, incluida la distribución de fármacos, es un componente crítico para asegurar la igualdad en el acceso a la asistencia médica. Este estudio contribuirá a optimizar la calidad del servicio en la botica Salud & Vida Nueva, lo que no solo beneficiará a los usuarios actuales, sino que también puede servir como un modelo para otras farmacias en la comunidad. Mejorar la satisfacción del usuario y la calidad del servicio tiene el potencial de fortalecer la confianza en los servicios de salud, promover una adherencia más estricta a los tratamientos y, finalmente, incrementar los resultados de salud a nivel comunitario.

Económicamente, la eficacia en la comercialización y reparto de productos medicinales, es fundamental para la sostenibilidad de cualquier establecimiento farmacéutico. Un servicio deficiente puede llevar a la insatisfacción del cliente, pérdida de clientes, y una disminución en los ingresos. Este estudio proporcionará datos que pueden ayudar a la botica Salud & Vida Nueva a optimizar sus operaciones, reducir costos asociados a errores en la dispensación y mejorar la retención de clientes mediante una mayor satisfacción. Además, una administración más eficaz de los recursos y procedimientos en la farmacia puede ayudar a disminuir los gastos de atención a largo plazo, tanto para la farmacia como para el sistema sanitario en su totalidad, al minimizar las complicaciones derivadas de un mal manejo de medicamentos.

La importancia radica en la contribución que hará al reforzar la calidad del servicio de atención en la farmacia Salud & Vida Nueva, Huaral, enero-2024, al

estudiar la asociación entre el dispensario de productos medicinales y la satisfacción de los clientes. Al abordar aspectos clave como la disponibilidad de productos medicinales, la precisión en la dispensación y el tiempo de espera, esta investigación permitirá detectar áreas de optimización que impactarán directamente en la calidad del servicio. Además, aportará evidencia práctica y teórica relevante para optimizar la administración de fármacos y fortalecer la satisfacción y adherencia de los usuarios.

El objetivo general de este estudio es:

Determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva, Huaral, enero-2024.

II. MATERIALES Y METODOS

2.1. Enfoque y diseño de investigación

Enfoque: Cuantitativo, según Hernández y Mendoza (21), este enfoque se emplea para el análisis de datos cuantitativos con el propósito de sistematizar y estructurar el estudio, permitiendo la medición objetiva de las variables estudiadas; para este estudio se recopilarán datos numéricos acerca de la visión de los usuarios respecto a su satisfacción y las buenas prácticas en la distribución de fármacos.

Diseño: no experimental, según Viscaíno et al. (22), en los estudios que poseen este diseño, no hay manipulación de variables, lo único que se lleva a cabo es un análisis mediante la observación de las mismas; en este caso, solo se recopilarán los datos en un solo momento, a partir de las respuestas de los usuarios de la botica respecto a su grado de satisfacción, para que posteriormente se lleve a cabo su descripción y análisis correlacional.

Correlacional: Teniendo en cuenta a Viscaíno et al. (22), que se plantea determinar si hay una conexión significativa entre las variables bajo análisis. En base a ello, esta investigación está centrada en identificar la asociación entre varias variables como las buenas prácticas de distribución, con base en validez prescriptiva y la recepción, la evaluación e interpretación de la misma, la selección y fabricación de los productos, la distribución, información y registros de productos, afectan la satisfacción de las personas que acceden al servicio farmacéutico.

Transversal: La recopilación de datos se realiza en un plazo de tiempo determinado, esto quiere decir que la recopilación es en un momento determinado para la medición de la variable, por lo que solo se aplica una vez el instrumento a los participantes de la muestra.

2.2. Población, muestra y muestreo

La población es el grupo total de componentes que forman parte del estudio y es definida por el investigador de acuerdo con los criterios establecidos en su estudio. Debe estar claramente delimitada para asegurar que los resultados sean

pertinentes al problema investigado y debe permanecer constante durante el período del estudio, garantizando que los resultados que se obtengan sean precisos y fiables (23).

La población para este estudio estuvo compuesta por 540 clientes que hayan adquirido medicamentos o recibidos servicios de dispensación en la farmacia botica Salud & Vida Nueva.

La muestra es el total de unidades elegidas, como parte de la población que es parte del análisis, en ese sentido, la muestra es representativa a fin de medir indicadores del estudio (23). El muestro es probabilístico aleatorio simple debido a que se trabajó con una parte de la población identificada. Por lo mencionado, para obtener la muestra de estudio se utiliza la siguiente ecuación estadística para poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{NE^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

Z= Nivel de confianza = 1.96

N= Población = 540

p= Probabilidad a favor = 0.5

q= Probabilidad en contra = 0.5

e= Error = 0.05

n= 225 participantes

Criterios de Inclusión:

- Clientes de ambos sexos.
- Personas que hayan adquirido medicamentos en la botica Salud & Vida Nueva.
- Personas que recibieron los servicios de dispensación de medicamentos.
- Ciudadanos mayores de 18 años.

Criterios de Exclusión

- Ciudadanos menores de 18 años.

- Individuos que no frecuentan la botica Salud & Vida Nueva
- Personas que no hayan adquirido medicamentos en la botica Salud & Vida Nueva.

2.3. Variable de investigación

2.3.1. Primera variable: Buenas prácticas de dispensación

Definición conceptual: El Ministerio de Salud (MINSA) ha implementado una serie de normativas para priorizar que los productos medicinales tengan una correcta utilidad. Estas regulaciones buscan garantizar que al paciente se le proporcione el fármaco adecuado en la dosis y cantidad indicadas, acompañado de una receta precisa sobre su utilidad y modalidad de almacenamiento, y en recipientes que conserven la calidad del producto (24)

Definición operacional: A través de sus aspectos de acogida y verificación, interpretación y estudio de la misma, selección y creación de los productos, así como de los registros y distribución de productos e información, se influye en la satisfacción de los pacientes y se realizará la medición de la variable.

2.3.2. Segunda variable: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Para Hernández en 2011, es el estado mental resultante de las respuestas intelectuales, emocionales y materiales que experimenta al ver satisfecho un requerimiento o interés informativo (25).

Definición operacional: Mediante sus dimensiones de capacidad de respuesta, nivel empático, factores intangibles, seguridad y fiabilidad se medirá la variable.

2.4. Técnica e instrumento de medición

2.4.1. Técnica

Se empleó la encuesta, que facilita la recolección de datos mediante de un conjunto de preguntas para explicar diferencias o similitudes entre diferentes variables (26).

2.4.2. Instrumento

Cuestionario de buenas prácticas de entrega, este instrumento tiene como propósito evaluar diversos aspectos de los servicios prestados, desde la disponibilidad de fármacos hasta la precisión de la entrega y la atención que reciben los individuos. Es ordinal su escala de medición (Likert).

Cuestionario de satisfacción de usuarios, el objetivo de este instrumento es medir la satisfacción del usuario y recoger sus opiniones generales sobre la calidad de los servicios recibidos. Su escala de medición es ordinal (Likert).

Respecto a la validación del instrumento, se toma los instrumentos utilizados en la investigación de Toribio (27); considerando que estos cuestionarios son fundamentales para recopilar datos que permitan analizar la asociación entre la calidad de los servicios de dispensación y venta y la complacencia del cliente, y ayudar a identificar zonas de mejora en la botica Salud & Vida Nueva

2.5. Plan de recopilación de datos

Para cuantificar las variables objeto de investigación, el proceso comenzó con la búsqueda de información para realizar los instrumentos de las variables en estudio. Este procedimiento incluyó una revisión exhaustiva de artículos y estudios previos que trataban las variables investigadas. Posteriormente, se obtuvo la autorización de la botica en el que se realizó la investigación. La validez de los cuestionarios no será necesario al utilizar instrumentos validados por Toribio (27), en donde se verificará a través del estadístico V de Aiken, y su fiabilidad fue determinada a partir del coeficiente alfa de Cronbach se aplica a un grupo de prueba. Una vez establecido que el instrumento es apto para su aplicabilidad se fue

aplicando a cada participante de la muestra que cumplirá los criterios de inclusión hasta obtener los resultados de 133 participantes.

2.6. Métodos de análisis estadístico

Se describe las técnicas utilizadas para examinar la información recabada en el estudio sobre la distribución de fármacos y la satisfacción de los usuarios en la Botica Salud & Vida Nueva, Huaral, enero-2024. Se estadísticas descriptivas para sintetizar las propiedades fundamentales de las variables, empleando medidas como el promedio. Para evaluar el vínculo entre variables se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman. Además, se utiliza Alpha de Cronbach para identificar la confiabilidad de los datos. Todos los análisis estarán sujetos a un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$ para validar los resultados obtenidos.

2.7. Aspectos éticos

Este estudio priorizará la autenticidad y seguridad de los datos proporcionados por participantes en el estudio, promoverá la responsabilidad ética, social y política, así como la identidad y privacidad de las personas objeto de estudio. Todas las prácticas realizadas en esta investigación cumplirán con las pautas éticas tanto nacionales como internacionales. Por lo tanto, el cuestionario respetó la integridad emocional de los usuarios y buscó asegurar su participación sin ningún tipo de coerción.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Datos sociodemográficos de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral

		Porcentaje
Sexo	Masculino	79%
	Femenino	21%
Edad	18 – 30	41%
	31 – 42	45%
	43 <	14%
Grado de Instrucción	Primaria	0%
	Secundaria	7%
	Superior	48%
	Superior Técnico	45%
Ocupación	Trabajo Dependiente	75%
	Trabajo Independiente	15%
	Estudiante	9%
	No trabaja	3%

La tabla 1 muestra los datos sociodemográficos de los usuarios que participaron en el cuestionario, fueron 132 usuarios. La edad entre los 18 a 30 años ocupa el 41%, la edad de 31 a 42 años el 45% y los mayores a 42 años el 14%. En cuanto al sexo un 79% fueron masculino y un 21% femenino. En cuanto al grado de instrucción se obtuvo que un 7% contó con secundaria, 48% educación superior y un 45% superior técnico. En relación a la ocupación un 75% posee trabajo dependiente y un 15% trabajo independiente.

Resultados descriptivos de la variable buenas prácticas de dispensación de medicamentos

Tabla 2. Buenas Prácticas Dispensación de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Buena	4	1,8
	Regular	217	96,4
	Mala	4	1,8
	Total	225	100,0

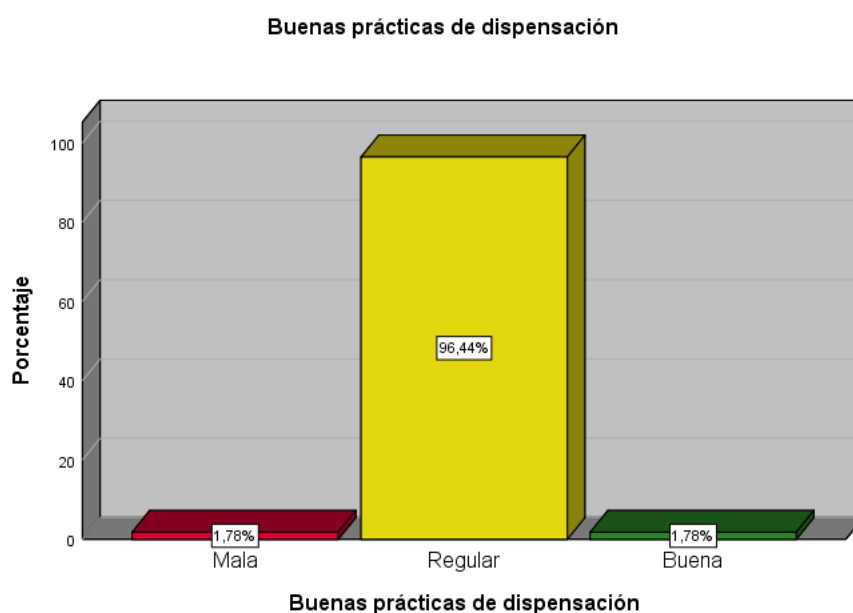


Figura 1. Buenas Prácticas Dispensación de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225)

En la figura 1, correspondiente al nivel de Buenas Prácticas de Dispensación en los usuarios de la Botica Salud & Vida Nueva de Huaral, se evidencia que la mayor parte de los usuarios, un total de 217, equivalente al 96,4%, calificaron las prácticas como regular. Por otra parte, tanto 4 usuarios (1,8%) calificaron estas prácticas como buenas, como malas, respectivamente. Estos resultados reflejan una clara necesidad de mejora, ya que la mayoría

de las percepciones se concentran en un nivel negativo, evidenciando deficiencias significativas en el servicio.

Tabla 3. Recepción y validación de la prescripción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	26	11,6	11,6
	Regular	192	85,3	96,9
	Buena	7	3,1	100,0
	Total	225	100,0	100,0

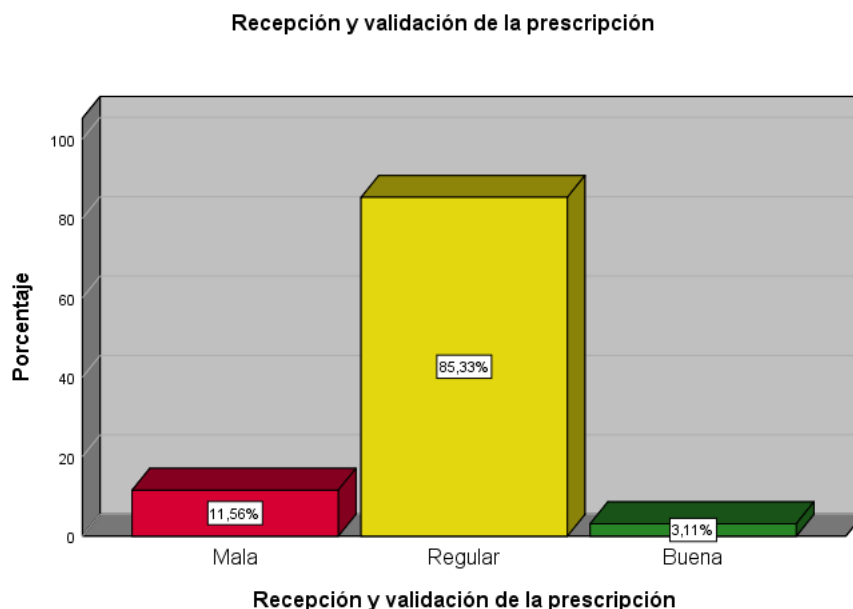


Figura 2. Recepción y validación de la prescripción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225)

En la figura 2, referente a la recepción y validación de la prescripción de usuarios de la Botica Salud & Vida Nueva de Huaral, se muestra que la mayor parte de los usuarios, un total de 192, equivalente al 85,3%, calificaron este proceso como regular. Por otro lado, 26 usuarios, que representan el 11,6%, consideraron el proceso como malo. Finalmente, solo 7 usuarios, que corresponden al 3,1%, evaluaron como buena la recepción y validación de

la prescripción. Estos hallazgos reflejan que, aunque gran parte de los usuarios percibe el proceso como aceptable, existe una proporción significativa que identifica problemas en la calidad del servicio.

Tabla 4. Análisis e interpretación de la prescripción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	14	6,2	6,2
	Regular	209	92,9	99,1
	Buena	2	,9	100,0
	Total	225	100,0	100,0

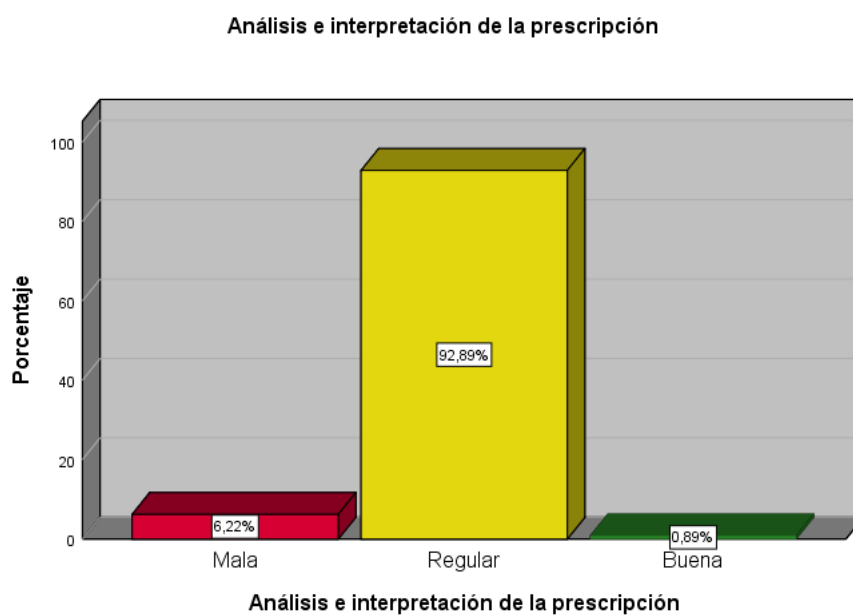


Figura 3. Recepción y validación de la prescripción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225)

En la figura 3, referente al análisis e interpretación de la prescripción de los usuarios de la Botica Salud & Vida Nueva de Huaral, se muestra que un total de 209, equivalente al 92,9%, calificaron este proceso como regular. Por otro lado, 14 usuarios, que representan el 6,2%, consideraron este proceso como malo, mientras que únicamente 2 usuarios, correspondientes al 0,9%, lo

evaluaron como bueno. Estos resultados reflejan que, aunque la percepción general del proceso se considera aceptable, existen oportunidades de mejora significativas, en especial debido al bajo porcentaje que lo califica como bueno y a la proporción de usuarios que reporta insatisfacción.

Tabla 5. Preparación y selección de los productos de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	10	4,4	4,4	4,4
	Buena	209	92,9	92,9	97,3
	Total	6	2,7	2,7	100,0



Figura 4. Recepción y validación de la prescripción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225)

En la figura 4, referente a la preparación y selección de los productos en los usuarios de la Botica Salud & Vida Nueva de Huaral, se evidencia que un total de 209, equivalente al 92,9%, calificaron este proceso como regular. Por otro lado, 10 usuarios, que representan el 4,4%, lo evaluaron como malo, mientras que únicamente 6 usuarios, correspondientes al 2,7%, lo calificaron

como bueno. Estos resultados reflejan una percepción predominantemente aceptable del proceso, aunque con un porcentaje reducido de usuarios que lo consideran positivo y la presencia de insatisfacción entre algunos usuarios.

Tabla 6. De los registros de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	21	9,3	9,3	9,3
	Regular	201	89,3	89,3	98,7
	Buena	3	1,3	1,3	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

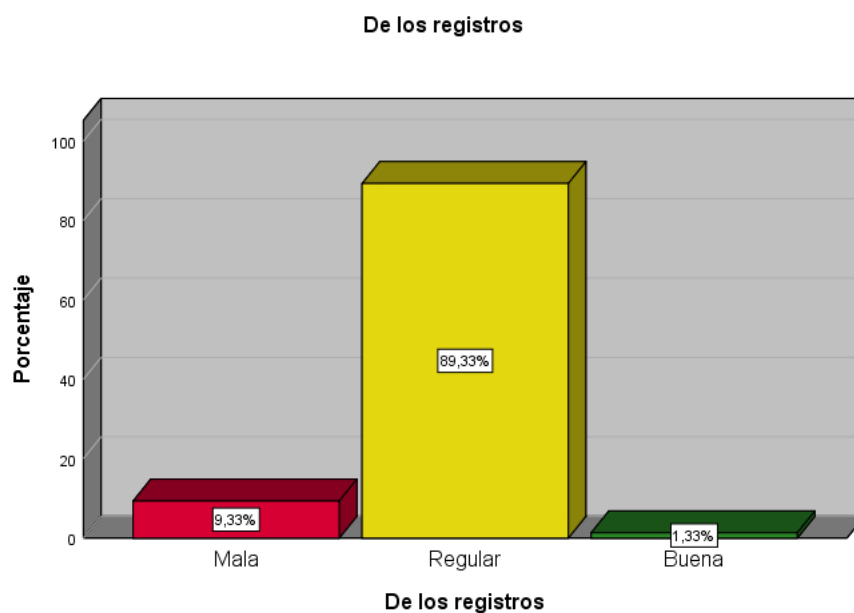


Figura 5. Recepción y validación de la prescripción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225)

En la figura 5, referente a los registros de los usuarios de la Botica Salud & Vida Nueva de Huaral, muestra que la gran cantidad de los usuarios, un total de 201, equivalente al 89,3%, calificaron este proceso como regular. Por otro lado, 21 usuarios, que representan el 9,3%, consideraron el proceso como

malo. Finalmente, únicamente 3 usuarios, correspondientes al 1,3%, lo evaluaron como bueno. Estos resultados reflejan una percepción mayoritariamente aceptable del proceso, aunque destaca una proporción significativa de usuarios insatisfechos y un porcentaje mínimo que lo califica de manera positiva.

Tabla 7. Entrega de los productos e información de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	8	3,6	3,6
	Regular	212	94,2	97,8
	Buena	5	2,2	100,0
	Total	225	100,0	100,0

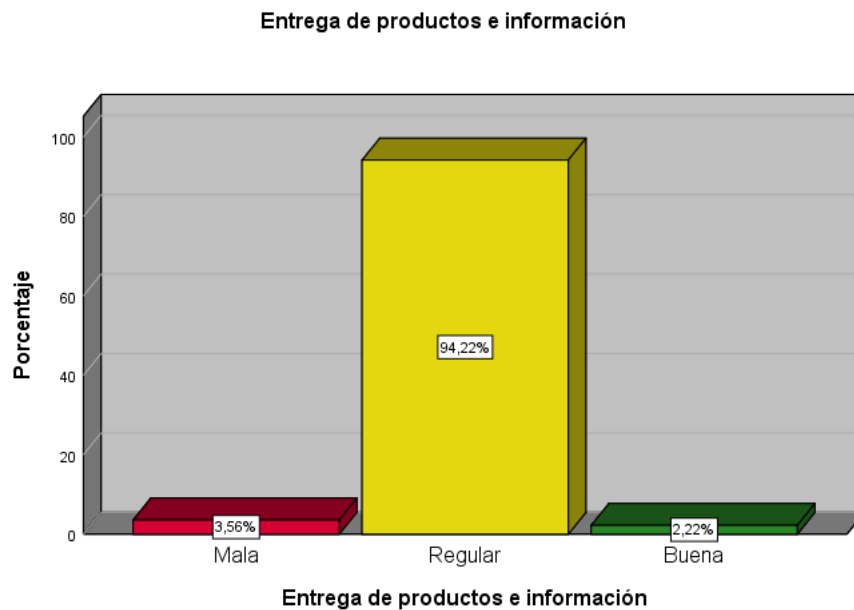


Figura 6. Recepción y validación de la prescripción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225)

En la figura 6, referente a la entrega de los productos e información de los usuarios de la Botica Salud & Vida Nueva de Huaral, se evidencia que la mayor parte de los usuarios, un total de 212, equivalente al 94,2%, calificaron este proceso como regular. Por otro lado, 8 usuarios, que representan el

3,6%, lo consideraron malo. Finalmente, únicamente 5 usuarios, correspondientes al 2,2%, evaluaron el proceso como bueno. Estos resultados reflejan que, aunque la percepción general del proceso es mayoritariamente aceptable, existen áreas de mejora significativas para lograr una mayor satisfacción entre los usuarios.

Resultado descriptivo de la variable satisfacción del usuario

Tabla 8. Nivel de satisfacción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Insatisfecho	4	1,8
	Satisfecho	219	97,3
	Muy satisfecho	2	,9
	Total	225	100,0

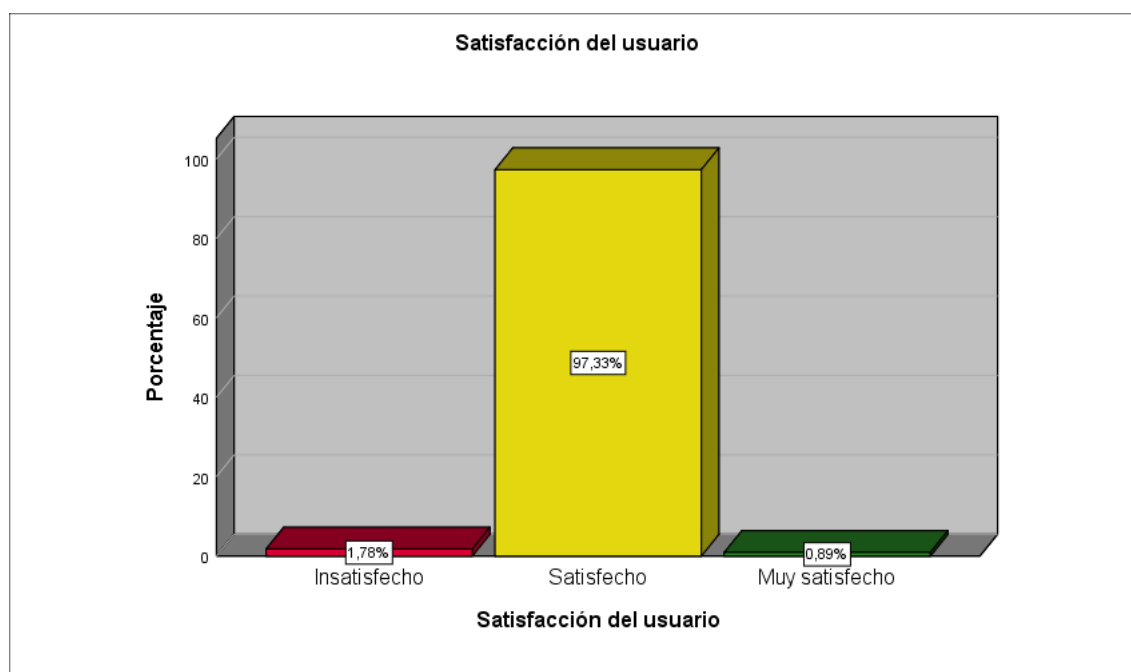


Figura 7. Nivel de satisfacción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225)

En la figura 7, referente al nivel de satisfacción de los usuarios de la Botica Salud & Vida Nueva de Huaral, se muestra que gran parte de los usuarios, un total de 219, equivalente al 97,3%, calificaron su satisfacción como

satisfechos. Por otro lado, 4 usuarios, que representan el 1,8%, se declararon insatisfechos, mientras que únicamente 2 usuarios, correspondientes al 0,9%, indicaron estar muy satisfechos. Estos resultados reflejan una percepción predominantemente positiva del servicio, aunque se identifican áreas de oportunidad para mejorar los niveles de satisfacción entre aquellos usuarios que expresaron algún grado de insatisfacción.

Tabla 9. Fiabilidad de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	7	3,1	3,1	3,1
	Satisfecho	216	96,0	96,0	99,1
	Muy satisfecho	2	,9	,9	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

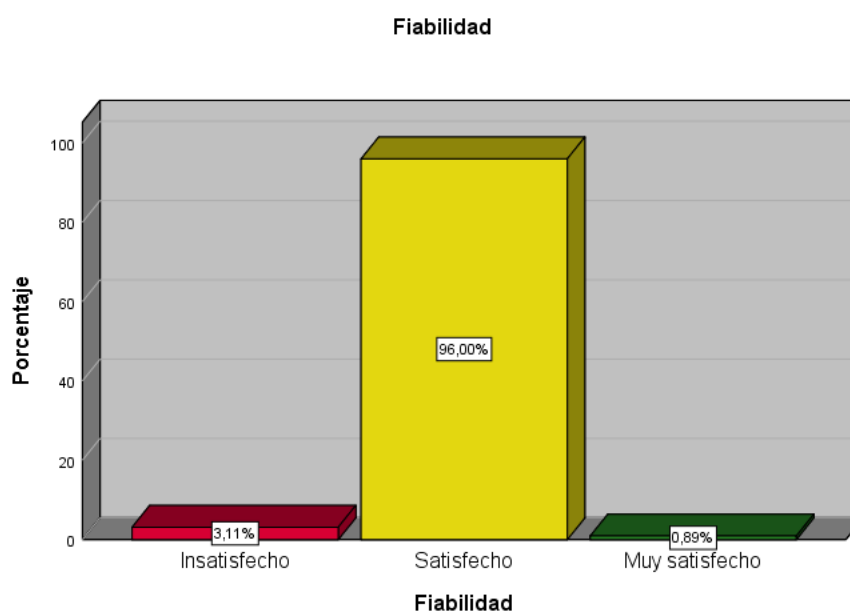


Figura 8. Fiabilidad de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225)

En la figura 8, en la dimensión de fiabilidad del servicio, muestra un total de 216, equivalente al 96,0%, calificaron la fiabilidad como satisfactoria. Por otro lado, 7 usuarios, que representan el 3,1%, indicaron estar insatisfechos,

mientras que únicamente 2 usuarios, correspondientes al 0,9%, evaluaron la fiabilidad como muy satisfactoria. Estos resultados reflejan que, si bien la percepción de fiabilidad del servicio es predominantemente positiva, la baja proporción de usuarios que la califican como muy satisfactoria indica áreas de mejora potencial para superar las expectativas e incrementar la percepción favorable del servicio ofrecido.

Tabla 10. Capacidad de respuesta de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	7	3,1	3,1	3,1
	Satisfecho	214	95,1	95,1	98,2
	Muy satisfecho	4	1,8	1,8	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

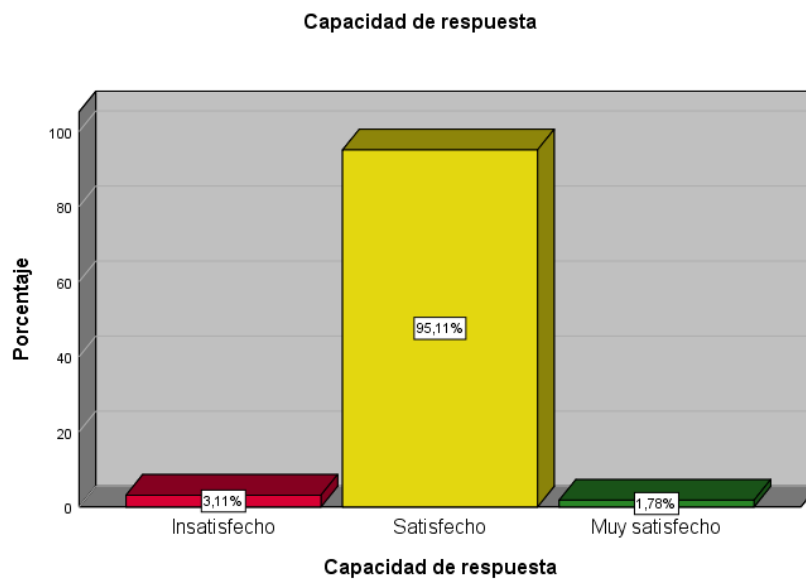


Figura 9. Capacidad de respuesta de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225)

En la figura 9, referente a la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios de la Botica Salud & Vida Nueva de Huaral, se evidencia que gran parte de los usuarios, un total de 214, equivalente al 95,1%, calificaron esta dimensión como satisfactoria. Por otro lado, 7 usuarios, que representan el

3,1%, consideraron la capacidad de respuesta como insatisfactoria, mientras que 4 usuarios, correspondientes al 1,8%, evaluaron esta dimensión como muy satisfactoria. Estos hallazgos evidencian una visión predominantemente positiva de la capacidad de respuesta, aunque también sugieren la posibilidad de mejoras para incrementar el grado de satisfacción entre los individuos que calificaron negativamente este aspecto.

Tabla 11. Seguridad de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	12	5,3	5,3	5,3
	Satisfecho	208	92,4	92,4	97,8
	Muy satisfecho	5	2,2	2,2	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

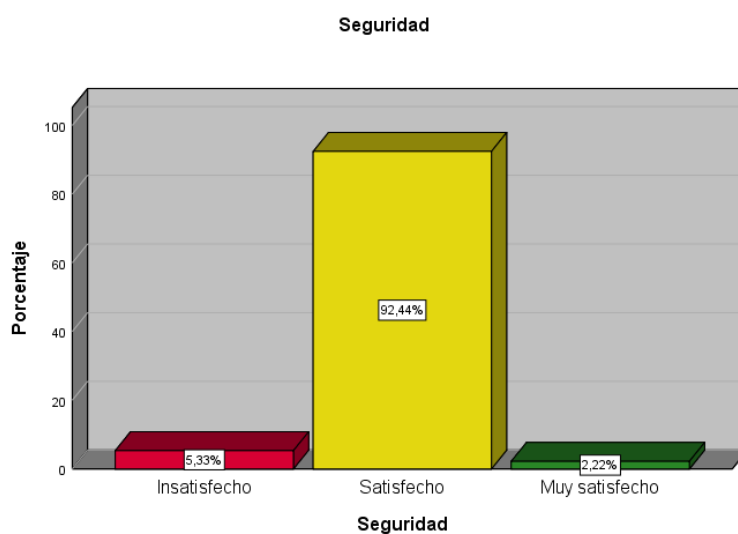


Figura 10. Seguridad de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225)

En la figura 10, en la dimensión de seguridad de los usuarios de la Botica Salud & Vida Nueva de Huaral, se muestra un total de 208, equivalente al 92,4%, calificaron la seguridad como satisfactoria. Por otro lado, 12 usuarios, que representan el 5,3%, consideraron este aspecto como insatisfactorio.

Finalmente, únicamente 5 usuarios, correspondientes al 2,2%, evaluaron la seguridad como muy satisfactoria. Estos resultados reflejan que, aunque el nivel de seguridad es percibido como adecuado por la mayoría de los usuarios, el bajo porcentaje de quienes la consideran muy satisfactoria sugiere la necesidad de aplicar técnicas adicionales para fortalecer la percepción de seguridad y superar las expectativas de los individuos.

Tabla 12. Empatía de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	11	4,9	4,9
	Satisfecho	200	88,9	93,8
	Muy satisfecho	14	6,2	100,0
	Total	225	100,0	100,0

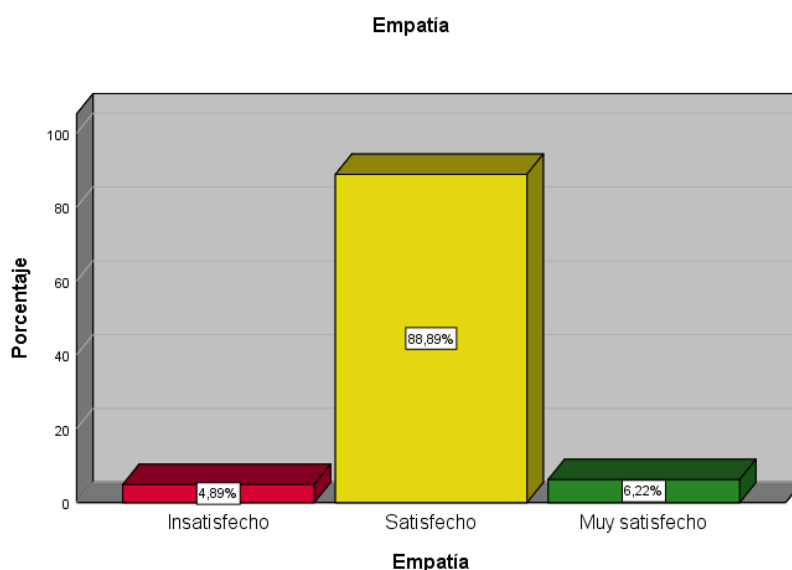


Figura 11. Empatía de usuarios en la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225)

En la figura 11, referente a la dimensión de empatía de los usuarios de la Botica Salud & Vida Nueva de Huaral, se evidencia que gran parte de los usuarios, un total de 200, equivalente al 88,9%, calificaron la empatía como satisfactoria. Por otro lado, 11 usuarios, que representan el 4,9%, consideraron este aspecto como insatisfactorio, mientras que 14 usuarios,

correspondientes al 6,2%, evaluaron la empatía como muy satisfactoria. Estos resultados reflejan que, si bien la percepción general es mayoritariamente positiva, el porcentaje reducido de usuarios que califican la empatía como muy satisfactoria sugiere la necesidad de aplicar estrategias para fortalecer la atención y lograr niveles más altos de satisfacción.

Tabla 13. Elementos tangibles de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	29	12,9	12,9	12,9
	Satisfecho	180	80,0	80,0	92,9
	Muy satisfecho	16	7,1	7,1	100,0
	Total	225	100,0	100,0	

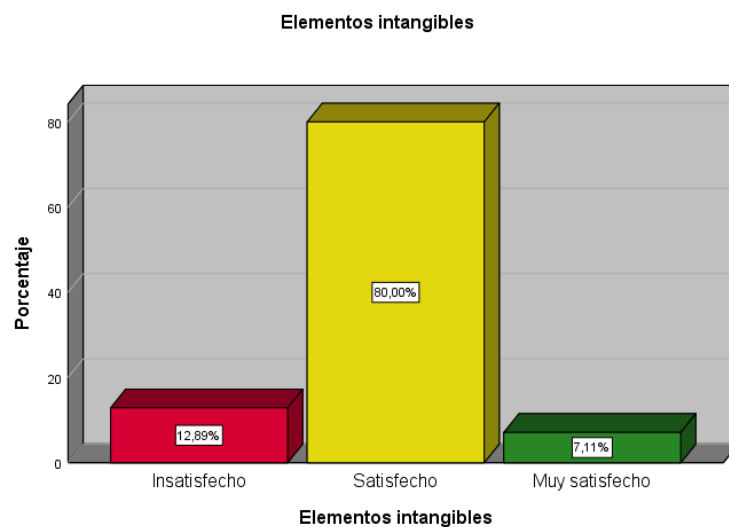


Figura 12. Elementos tangibles de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral (N=225)

En la figura 12, referente a la dimensión de elementos tangibles de los usuarios de la Botica Salud & Vida Nueva de Huaral, se muestra que gran parte de los usuarios, un total de 180, equivalente al 80,0%, calificaron este aspecto como satisfactorio. Por otro lado, 29 usuarios, que representan el 12,9%, consideraron los elementos tangibles como insatisfactorios, mientras

que 16 usuarios, correspondientes al 7,1%, evaluaron este aspecto como muy satisfactorio. Estos hallazgos señalan una visión predominantemente favorable hacia los elementos tangibles, aunque el porcentaje de usuarios insatisfechos y el bajo nivel de calificaciones muy satisfactorias sugieren sectores de potencial para optimizar la experiencia del cliente.

Análisis inferencial

Tabla 14. Prueba de correlación entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral

Rho de Spearman		Buenas_Practicas_Dispen	Satisfacción_de_usua
		sación	rios
Buenas_Practicas_Di spensación	Coefficiente de correlación	1,000	,580**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	225	225
Satisfacción_de_usua rios	Coefficiente de correlación	,580**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	225	225

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

La tabla 14 muestra el análisis de correlación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios en la botica Salud & Vida Nueva. El coeficiente de correlación de Spearman es 0,580, lo que señala una correlación moderadamente positiva entre las dos variables. Esto implica que a medida que se mejoran las buenas prácticas de dispensación, la satisfacción de los usuarios tiende a incrementarse de manera significativa. El valor de significancia bilateral (Sig.) es 0,000, que es inferior al nivel de significancia establecido ($p < 0,05$). Este resultado demuestra que la relación observada es relevante estadísticamente, lo que permite aceptar la hipótesis general planteada: Existe relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva, Huaral 2024.

Tabla 15. Prueba de correlación entre recepción y validación de la prescripción y satisfacción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral

Rho de Spearman		Recepción_Validación	Satisfacción_de_usuarios
Recepción_Validación	Coeficiente de correlación	1,000	,286**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	225	225
Satisfacción_de_usuarios	Coeficiente de correlación	,286**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	225	225

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

La tabla 15 presenta el análisis de correlación entre la recepción y validación de la prescripción y la satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva. El coeficiente de correlación de Spearman es 0,286, esto señala un bajo vínculo positivo entre ambas variables. Lo que significa que a medida que mejora el proceso de recepción y validación de las prescripciones, aumenta significativamente la satisfacción de los usuarios. El valor de significancia bilateral (Sig.) es 0,000, lo que es inferior al grado establecido de significancia ($p < 0,05$). Este resultado evidencia que la relación es relevante estadísticamente, permitiendo aceptar la hipótesis específica: Existe relación entre la recepción y validación de la prescripción y la satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva, Huaral 2024.

Tabla 16. Prueba de correlación entre análisis e interpretación de la prescripción y satisfacción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral

Rho de Spearman		Satisfacción_de usuarios	Analisis_ Interpretación
Analisis_ Interpretación	Coeficiente de correlación	1,000	,410**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	225	225
Satisfacción_de usuarios	Coeficiente de correlación	,410**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	225	225

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

La tabla 16 muestra el análisis de correlación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva. La correlación de Spearman es de 0,410, lo que señala una relación moderadamente positiva entre las dos variables. Esto significa que mejoras en el análisis e interpretación de la prescripción se asocian significativamente con un incremento en la satisfacción del usuario. El valor de significancia bilateral (Sig.) es 0,000, que es mínimo al grado de significancia establecido ($p < 0,05$). Por lo tanto, la relación observada es estadísticamente significativa, lo que permite aceptar la hipótesis específica: Existe relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva, Huaral 2024.

Tabla 17. Prueba de correlación entre preparación y selección de los productos y satisfacción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral

Rho de Spearman		Preparación_selec ción	Satisfacción_de_u suarios
Preparación_ selección	Coeficiente de correlación	1,000	,410**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	225	225
Satisfacción_de_ usuarios	Coeficiente de correlación	,410**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	225	225

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

La tabla 17 se presenta el análisis de asociación entre la preparación y selección de los productos y la satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva. El coeficiente de correlación de Spearman es 0,410, lo que

indica una positiva relación fuerte entre las dos variables. Lo que quiere decir que mejoras en los procesos de preparación y selección de los productos se asocian con un aumento significativo en la satisfacción del usuario. El valor de significancia bilateral (Sig.) es 0,000, que es inferior al grado de significancia establecido ($p < 0,05$). Por lo tanto, la relación es significativa estadísticamente, lo que permite aceptar la hipótesis específica: Existe relación entre la preparación y selección de los productos y la satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva, Huaral 2024.

Tabla 18. Prueba de correlación entre de los registros y satisfacción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral

Rho de Spearman		De_los_registros	Satisfacción_de_usuarios
De_los_registros	Coeficiente de correlación	1,000	,768**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	225	225
Satisfacción_de_usuarios	Coeficiente de correlación	,768**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	225	225

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

La tabla 18 se muestra el análisis de correlación entre la calidad de los registros y la satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0,768, lo que señala una fuerte conexión positiva entre las dos variables. Esto implica que una mejora en la gestión y precisión de los registros está asociada con un significativo incremento en la satisfacción de los individuos. La significancia bilateral (Sig.) alcanza el valor de 0,000, lo que es inferior al nivel establecido de significancia ($p < 0,05$). Por lo tanto, la relación observada es estadísticamente significativa, lo que permite aceptar la hipótesis específica: Existe relación entre los registros y la satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva, Huaral 2024.

Tabla 19. Prueba de correlación entre entrega de los productos e información y satisfacción de usuarios de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral

Rho de Spearman		Entrega_de los productos	Satisfacción_de usuarios
Entrega_de los productos	Coefficiente de correlación	1,000	,335**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	225	225
Satisfacción_de usuarios	Coefficiente de correlación	,335**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	225	225

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

En la tabla 19 se observa el análisis de asociación entre la entrega de los productos e información y la satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva. El coeficiente de correlación de Spearman es 0,335, lo que indica una relación moderada-alta positiva entre las dos variables. Esto significa que las mejoras en la entrega de productos e información se asocian significativamente con un incremento en la satisfacción del individuo. El valor de significancia bilateral (Sig.) es 0,000, lo que es inferior al grado establecido de significancia ($p < 0,05$). Este resultado demuestra que la relación es relevante estadísticamente, lo que permite aceptar la hipótesis específica: Existe relación entre la entrega de productos e información y la satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva, Huaral 2024.

IV. DISCUSIÓN

4.1 Discusión de resultados

El estudio, realizado en la Botica Salud & Vida Nueva de Huaral en 2024, donde el propósito fue determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario. Los hallazgos obtenidos evidenciaron que las buenas prácticas de dispensación fueron regulares en un 96,4 % y buenas en un 1,8 %, mientras que la satisfacción fue regular en un 97,3 % y buena en un 1,8 %. Esto refleja una percepción predominantemente regular del servicio y es necesario mejorar los niveles de atención a aquellos usuarios que expresan un grado de insatisfacción. Por lo tanto, se encontró una asociación moderada entre las variables, con un valor de Rho igual a 0,580 y una significancia menor que 0,05. Los hallazgos del objetivo general coinciden con los del estudio realizado por **Rodríguez (2022)**, quien también encontró un vínculo positivo alta (Rho = 0,784) entre la dispensación eficiente de medicamentos y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud en Lima Norte. Sin embargo, difiere de la investigación de **Tinco (2024)**, que concluyó la ausencia de asociación entre la satisfacción de los individuos y las prácticas de dispensación en un servicio farmacéutico.

Los resultados de la asociación entre la recepción y validación de la prescripción y la satisfacción del usuario evidenciaron que un 96,9 % la considera regular y un 11,6 % mala. Existe una positiva y relevante asociación entre la recepción y validación de la prescripción y la satisfacción en el establecimiento de salud evaluado, con un Rho de 0,286. Los hallazgos del objetivo específico 1 se relacionan con la investigación de **Trujillo (2023)**, que determinó que el 53,75 % de la recepción y validación de la prescripción fue deficiente, mientras que **Tinco (2024)** identificó una correlación baja con un Rho de 0,067 entre la recepción y validación y la satisfacción del individuo. Esto evidencia que en los establecimientos de venta de medicamentos se concuerda que existe una baja asociación entre la satisfacción de los usuarios y la recepción y validación de la prescripción, lo

cual concuerda con los hallazgos obtenidos en el estudio, que la califican de regular.

Los resultados del análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del usuario revelan que el 99,1 % considera que es regular y el 6,2 % la considera mala. Existe una asociación significativa positiva moderada de 0,410 entre ambas variables, lo que demuestra que las mejoras en este aspecto pueden influir en la satisfacción que percibe el usuario durante la atención. Los hallazgos del objetivo específico 2 se relacionan con la investigación de **Tinco (2024)**, quien evaluó la dispensación en el servicio farmacéutico de una clínica y obtuvo un coeficiente de correlación Rho de 0,294, lo que deduce que, al no haber vínculo, no se genera una repercusión en la satisfacción de los usuarios. Lo expuesto también concuerda con **Collazos y Tinoco (2022)**, quienes identificaron que el 43,9 % de los encuestados consideraba inadecuada la dispensación en una farmacia, lo que repercute en la existencia de una correlación significativa moderada. De igual manera, **Trujillo (2023)** considera que el análisis e interpretación de la recepción es malo, con un 51,54 %, por lo que encontró una asociación alta positiva (Rho = 0,875) entre las variables de estudio.

Los resultados revelan que el 97,3 % considera buena la asociación entre la preparación y selección de los productos y la satisfacción del usuario, mientras que el 4,4 % la considera regular. Por lo tanto, se identificó la existencia de una asociación positiva moderada con un Rho = 0,410, es decir, mejoras en los procesos de selección y preparación de los productos se asocian con un aumento significativo en la satisfacción del usuario. Lo expuesto también concuerda con lo señalado por **Rodríguez (2022)**, quien evaluó a usuarios de una farmacia en un centro de salud y obtuvo que el 71 % percibieron un nivel eficiente en la dispensación de fármacos, así como una relación alta (Rho = 0,784). Asimismo, **Trujillo (2023)** identificó que la preparación y selección del pedido fue mala para el 51,54 % de los usuarios de una farmacia, lo que evidencia una correlación muy elevada y significativa entre la satisfacción de las personas y el dispensario de productos medicinales en el servicio de unitaria dosis en la entidad hospitalaria de EsSalud en Trujillo en 2022.

Los resultados en la asociación entre la anotación de registros y la satisfacción del usuario revelan que el 97,3 % la considera buena y un 4,4 % regular, por lo que se identificó que existe una positiva alta asociación ($Rho = 0,768$), es decir, una mejora en la gestión y precisión de los registros está asociada con un significativo incremento en la satisfacción de los usuarios. Lo expuesto también concuerda con **Cepeda y Rodríguez (2024)**, quienes evaluaron los procedimientos de registro y almacenamiento de medicamentos y obtuvieron un 54,48 % de errores en la información del paciente y una infracción general del 77,27 % durante la dispensación. Asimismo, **Trujillo (2023)** al analizar el servicio de medicamentos en una clínica, obtuvo que el 52,44 % de los registros eran deficientes, lo que evidencia que existe una relación entre la satisfacción y el aspecto evaluado, por lo que se concluye que existe un vínculo entre los registros y la satisfacción de los clientes.

Los resultados revelan que el 97,8 % considera la asociación entre la entrega de productos e información y la satisfacción del usuario como regular, mientras que el 3,6 % la considera mala. Por lo tanto, se identificó que existe una asociación positiva moderada con un $Rho = 0,335$, es decir, que las mejoras en la entrega de productos e información se asocian significativamente con un incremento en la satisfacción del individuo. Lo expuesto también concuerda con lo manifestado por **Palma y Quispe (2022)**, quienes obtuvieron una calidad regular en la entrega y distribución de los medicamentos en una farmacia, lo que repercutía en la satisfacción de los usuarios. De igual manera, **Collazos y Tinoco (2022)** manifestaron que el 43,9 % de los clientes considera inadecuada la dispensación. Por otro lado, no concuerda con **Trujillo (2023)**, quien evaluó la satisfacción de los individuos de una entidad hospitalaria y encontró que la información y entrega de productos era mala en un 52,77 %. Por lo tanto, se corrobora la existencia de una correlación entre la satisfacción de los usuarios de los servicios farmacéuticos y las prácticas de dispensación.

Las debilidades metodológicas del presente estudio incluyen la alta concentración de evaluaciones negativas en las variables independientes, lo que podría haber limitado la variabilidad necesaria para detectar relaciones

más robustas. Sin embargo, la metodología aplicada permitió la obtención de datos confiables y consistentes, como lo demuestra la significancia estadística en todas las correlaciones analizadas.

Finalmente, la alta satisfacción general reportada por los usuarios (97,3% de calificaciones de "muy satisfecho") contrasta con las percepciones negativas en los procesos específicos de dispensación, lo que sugiere una disonancia entre la evaluación global del servicio y los elementos particulares. Este fenómeno podría explicarse por factores externos a la dispensación, como la atención personal o la calidad percibida de los medicamentos, lo que resalta la necesidad de realizar más estudios para indagar estas dimensiones.

4.2 Conclusiones

Las buenas prácticas de dispensación tienen una relación positiva y significativa con la satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva de Huaral. Esto resalta que una adecuada implementación de estas prácticas no solo mejora la calidad del servicio, sino que también genera una mayor percepción favorable entre los usuarios.

La recepción y validación de prescripciones se asocia positivamente con la satisfacción de los clientes, lo que sugiere que un enfoque riguroso y cuidadoso en esta etapa es esencial para construir confianza y garantizar una experiencia satisfactoria.

El análisis y la interpretación de las prescripciones también muestran un impacto positivo en la satisfacción del usuario. Este resultado subraya que un adecuado entendimiento de las prescripciones por parte del personal de la botica puede mejorar significativamente la percepción del servicio ofrecido.

La preparación y selección de productos está relacionada positivamente con la satisfacción de los usuarios, lo que indica que una gestión eficiente y cuidadosa en esta etapa contribuye a una mejor experiencia de los clientes.

La relación significativa entre los registros de productos y la satisfacción del usuario pone de manifiesto la relevancia de un manejo organizado y riguroso de los productos dispensados. Este aspecto no solo incrementa la confianza de los usuarios en el servicio, sino que también asegura que reciban lo que necesitan con precisión.

Aunque la relación entre la entrega de productos y la satisfacción del usuario es menos fuerte en comparación con otras prácticas, sigue siendo significativa. Esto implica que mejorar la eficiencia y eficacia de esta etapa del proceso puede aportar de manera relevante a la experiencia general del cliente.

4.3 Recomendaciones

A la dirección de la Botica Salud & Vida Nueva de Huaral, implementar capacitaciones periódicas dirigidas al personal encargado de la dispensación de fármacos, enfocadas en mejorar las buenas prácticas, con énfasis en la recepción, validación, análisis y entrega de productos medicinales, para optimizar los procesos y optimizar la satisfacción de los usuarios.

Al personal administrativo y operativo de la botica, fomentar la participación en talleres y programas de continua capacitación acerca de la relevancia de la adecuada interpretación de las prescripciones y la preparación de los productos, para garantizar un servicio de calidad alineado con los estándares farmacéuticos.

A los encargados de supervisión de la botica, aplicar un sistema de evaluación y seguimiento constante de los registros de dispensación, asegurando la precisión y consistencia en los datos, para fortalecer la confianza del usuario y mejorar la percepción del servicio.

Al personal de atención al cliente, promover comunicación efectiva y prácticas de empatía durante la entrega de los productos y la información

asociada, con el propósito de superar las expectativas del usuario y garantizar un servicio integral que fomente la satisfacción.

A los responsables de logística y calidad, revisar y optimizar los elementos tangibles de la botica, como infraestructura, señalización y presentación de los productos, para mejorar la experiencia del usuario y reducir las percepciones negativas relacionadas con este aspecto.

A los futuros investigadores interesados en el ámbito farmacéutico, realizar estudios experimentales que evalúen la implementación de estrategias específicas para optimizar las prácticas buenas de dispensación, con el fin de generar evidencia empírica que permita replicar y validar las recomendaciones realizadas en este estudio.

REFERENCIAS

1. Salgado TM, Rosenthal MM, Coe AB, Kaefer TN, Dixon DL, Farris KB. Primary healthcare policy and vision for community pharmacy and pharmacists in the United States. *Pharm Pract.* 2020;18(3):2160.
2. Santos SC, Rocha KSS, de Araújo DCSA, de Souza EV, Vieira LJSC, dos Santos SNP, et al. Perception of community pharmacists about the work process of drug dispensing: a cross-sectional survey study. *BMC Health Serv Res.* 8 de febrero de 2022;22:161.
3. Lazo Porras M de los Á, Beran D, Ewen M, Tenorio Mucha JM, Zafra-Tanaka JH. Using government data to understand the use and availability of medicines for hypertension and diabetes: lessons from Peru. 2022 [citado 17 de noviembre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/12890>
4. Rodríguez-Tanta LY, Garavito Farro H, Freitas Leal L, Salas M, Elseviers MM, Lopes LC. Drug utilization research in Peru: Is real-world data available? *Front Pharmacol.* 17 de enero de 2023;13:1047946.
5. Ferrández O, Grau S, Colominas-González E, Navarrete-Rouco ME, Carballo-Martínez N, De Antonio-Cuscó M, et al. Dispensation of outpatient hospital medicines by hospital only versus hospital-community pharmacies collaboration: a cross-sectional study and survey of patient's satisfaction. *Front Public Health.* 3 de mayo de 2024;12:1335265.
6. Williams V, Haumba S, Ngwenya-Ngcamphalala F, Mafukidze A, Musarapasi N, Byarugaba H, et al. Implementation of the Automated Medication Dispensing System—Early Lessons From Eswatini. *Int J Public Health.* 12 de octubre de 2023;68:1606185.
7. Millane C, Murphy KD. A qualitative exploration of community pharmacists' experiences of dispensing oral anti-cancer medications. *Int J Pharm Pract.* 1 de abril de 2024;32(Supplement_1):i46-7.

8. El-Kholy AA, Abdelaal K, Alqhtani H, Abdel-Wahab BA, Abdel-Latif MMM. Publics' Perceptions of Community Pharmacists and Satisfaction with Pharmacy Services in Al-Madinah City, Saudi Arabia: A Cross Sectional Study. *Medicina (Mex)*. 16 de marzo de 2022;58(3):432.
9. Xuan YW, Goh HP, Rehman IU, Shafqat N, Al-Worafi YM, Ming LC, et al. Assessing consumers' perception and demand on the community pharmacists' dispensing. *J Pharm Policy Pract*. 29 de noviembre de 2023;16(1):162.
10. Wong E, Mavondo F, Fisher J. Patient feedback to improve quality of patient-centred care in public hospitals: a systematic review of the evidence. *BMC Health Serv Res*. 11 de junio de 2020;20:530.
11. Liou JH, Wang SC, Hou YC, Yen CH, Chen HM, Liou WS, et al. Effect of an automated dispensing cabinet system on drug distribution effectiveness in a surgical unit. *Heliyon*. noviembre de 2023;9(11):e21668.
12. Avellaneda R, Machacuay LG. Dispensación y expendio de medicamentos y satisfacción percibida por usuarios atendidos en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Santa Anita -Lima en julio-diciembre del 2022 [Internet]. [Tesis de grado, Universidad Maria Auxiliadora]; 2024 [citado 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1992>
13. Tinco L. Buenas prácticas de dispensación relacionado con el grado de satisfacción del paciente en el servicio de farmacia de la Clínica Santo Tomas de Aquino, 2023 [Internet]. [Tesis de maestria, Universidad César Vallejo]; 2024. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/138298>
14. Cordero IN. Dispensación y expendio de medicamentos y su relación con la satisfacción de usuarios de botica MIFARMA en Ica, 2022 [Internet]. [Tesis de grado, Universidad San Luis Gonzaga]; 2023. Disponible en: <https://repositorio.unica.edu.pe/items/8a5d804a-c497-45d9-bf50-074aafe69979>

15. Rodríguez FY. Dispensación de medicamento y su relación con la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima Norte, 2022 [Internet]. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]; 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105341>
16. Palma SK, Quispe GS. Dispensación y expendio de medicamentos y calidad de atención en establecimientos farmacéuticos del paradero 10 de la av. canto grande, san juan de lurigancho, 2021 [Internet]. [Tesis de grado, Universidad Maria Auxiliadora]; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1121>
17. Collazos CJ, Tinoco E. Dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios en la farmacia, hospital ESSALUD Alberto Sabogal Sologuren, 2021 [Internet]. [Tesis de grado, Universidad Interamericana]; 2022 [citado 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/247>
18. Trujillo AM. Satisfacción de los usuarios con dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022 [Internet]. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]; 2023. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116586/Trujillo_RAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Priego HR, Campos NC, Lorenzana SA. Percepcion y uso de medicamentos genéricos en médicos en formación de una universidad mexicana. Rev Científica Cienc Médica. 2021;24(1):59-64.
20. Cepeda JL, Rodriguez VI. Implementación de buenas prácticas de almacenamiento y dispensación activa de medicamentos en la “Farmacia Suiza” del cantón Colta de Chimborazo. [Internet]. [Tesis de grado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]; 2024. Disponible en: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/22630>
21. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. Ciudad de México: Mc Graw Hill

- Education; 2018 [citado 2 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
22. Vizcaíno PI, Cedeño RJ, Maldonado IA. Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip.* 2023;7(4):9723-62.
23. Hadi M, Martel C, Huayta F, Rojas R, Arias J. Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis [Internet]. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú; 2023 [citado 2 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/82>
24. Rodriguez O, García A, Carbonelle L, Cabrera P. Dispensation as a tool for the correct usage of medications in primary health care. *Cuban Journal Of Comprehensive General Medicine.* 2017;33(1).
25. Hernández P. La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación De Las Ciencias De La Información.* 2011;94(1). Disponible en: [Texto%20del%20art%C3%ADculo-37274-2-10-20111206%20\(1\).pdf](Texto%20del%20art%C3%ADculo-37274-2-10-20111206%20(1).pdf)
26. Medina M, Rojas R, Bustamante W, Loaiza R, Martel C, Castillo R. Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación [Internet]. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú; 2023 [citado 2 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/book/90>
27. Toribio L. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico, Carhuaz 2022 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98354/Toribio_ALP-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo A. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO: SOBRE BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

El presente cuestionario tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario que acuden al establecimiento en estudio.

Indicaciones: Este cuestionario es de carácter anónimo; calificara con Nunca (1), Raras veces (2), Ocasionalmente (3), Algunas veces (4), Frecuentemente (5), Generalmente (6) y Siempre (7) la mayor calificación según la atención recibida en el establecimiento

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
Dimensión: Recepción y validación de la prescripción.							
1. ¿El farmacéutico solicitó su receta de manera adecuada al comenzar la atención?							
2. ¿Revisó el farmacéutico detalladamente los datos de la receta como su nombre, el diagnóstico y los detalles del médico?							
Dimensión: Análisis e interpretación de la prescripción							
3. ¿Pudo entender claramente los nombres y abreviaturas de los medicamentos prescritos en la receta?							
4. ¿Fue la interpretación de la receta rápida y sin demoras innecesarias?							
5. ¿El farmacéutico demostró conocimiento sobre los medicamentos sin necesidad de consultar a otros profesionales?							
6. ¿Fue la información proporcionada sobre medicamentos alternativos clara y comprensible?							
Dimensión: Preparación y selección de los productos							
7. ¿Estaban los medicamentos que adquirió almacenados en condiciones adecuadas?							
8. ¿Cómo evaluaría el cuidado en la selección del medicamento correcto de acuerdo a su receta?							
9. ¿El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario?							
Dimensión: De los registros							
10. ¿Fueron útiles las anotaciones de dosificación escritas por el profesional en el dorso de su receta para entender mejor su tratamiento?							
11. ¿Considera útil la información adicional anotada en el reverso de la receta del medicamento alternativo?							
12. ¿El farmacéutico registró de manera detallada y clara los medicamentos y cantidades que compró durante la venta?							
Dimensión: Entrega de los productos e información							
13. ¿El personal verificó los productos al momento de la entrega, junto con la receta y la boleta de venta?							
14. ¿Recibió información clara sobre las dosis, posibles reacciones con otros medicamentos y efectos secundarios del medicamento?							
15. ¿Le proporcionaron recomendaciones adicionales de manera clara para mejorar el uso de sus medicamentos?							
16. ¿El farmacéutico demostró dominio de la información sobre los medicamentos?							
17. ¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos?							

CUESTIONARIO: SOBRE SATISFACCION DE USUARIOS

El presente cuestionario tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario que acuden al establecimiento en estudio.

Indicaciones: Este cuestionario es de carácter anónimo; calificara con Nunca (1), Raras veces (2), Ocasionalmente (3), algunas veces (4), Frecuentemente (5), Generalmente (6) y Siempre (7) la mayor calificación según la atención recibida en el establecimiento

Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
Dimensión: 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?							
Dimensión: Capacidad de respuesta							
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?							
Dimensión: 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?							
Dimensión: 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?							
Dimensión: 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. ¿La sala de ventas y mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad?							

Anexo B. Matriz de Consistencia

Preguntas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
<p>Pregunta General ¿Existe relación entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva, Huaral, enero-2024?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva, Huaral enero-2024.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación entre las prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva, Huaral, enero-2024.</p>	Buenas prácticas de dispensación	Presentación de la receta Datos de la receta Adecuada Interpretación Experiencia profesional Medicamentos alternativos Condiciones físicas del producto Cambio del producto Tiempo necesario Apuntes adicionales Registro detallado Entrega de medicamentos Información de medicamentos Información adicional Conocimiento Resolución de dudas	<p>Técnicas: Observación directa.</p>
<p>Preguntas Específicas ¿Cuál es la relación entre la recepción y validación de la prescripción y satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva, Huaral enero-2024?</p>	<p>Objetivos Específicos Determinar la relación entre la recepción y validación de la prescripción y la satisfacción del usuario.</p>	<p>Hipótesis Específicas Existe relación entre la recepción y validación de la prescripción y satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva, Huaral enero-2024.</p>			
<p>¿Cuál es la relación entre análisis e interpretación de la prescripción y satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva, Huaral, enero-2024?</p>	<p>Determinar la relación entre análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del usuario.</p>	<p>Existe relación entre análisis e interpretación de la prescripción y satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva, Huaral enero-2024.</p>			
<p>¿Cuál es la relación entre la preparación y selección de los productos y satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva, Huaral, enero-2024?</p>	<p>Determinar la relación entre la preparación y selección de los productos y la satisfacción del usuario.</p>	<p>Existe relación entre la preparación y selección de los productos y satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva, Huaral enero-2024.</p>	Satisfacción del usuario	Atención sin discriminación Horario establecido Respeto orden de llegada Atención de reclamos	<p>Instrumentos: Cuestionarios validados.</p>

<p>¿Cuál es la relación entre la anotación de registros y satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva, Huaral, enero-2024?</p>	<p>Determinar la relación entre la anotación de registros y la satisfacción del usuario.</p>	<p>Existe relación entre la anotación de registros y satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva, Huaral, enero-2024.</p>		<p>Información útil Stock de medicamentos Respuesta ante dudas Tiempo de espera Atención rápida Solución inmediata Prioridad en atención Confianza para atender Dudas resueltas Respeto de su privacidad Trato amable y respetuoso Explicación entendible Atención individualizada Ambientes Material necesario Limpieza y comodidad</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre la entrega de productos e información y satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva, Huaral, enero-2024?</p>	<p>Determinar la relación entre la entrega de productos e información y la satisfacción del usuario.</p>	<p>Existe relación entre la entrega de productos e información y satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva, Huaral-2024.</p>			

Anexo C. Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES E	ESCALA DE MEDICION
Buenas prácticas de dispensación	El Ministerio de Salud (MINSA) ha implementado una serie de normativas para asegurar el uso adecuado de los medicamentos. Estas regulaciones buscan garantizar que al paciente se le entregue el medicamento correcto en la dosis y cantidad prescritas, acompañado de información clara sobre su uso y conservación, y en envases que preserven la calidad del producto (Rodriguez et al., 2017).	Mediante sus dimensiones de recepción y validación de prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de los productos, de los registros, y entrega de productos e información incide en la satisfacción de los usuarios se medirá la variable.	Recepción y validación de la prescripción	Presentación de la receta	ORDINAL BUENA (86-119) REGULAR (52-85) MALA (17-51)
				Datos de la receta	
			Análisis e interpretación de la prescripción	Adecuada Interpretación	
				Experiencia profesional	
				Medicamentos alternativos	
			Preparación y selección de los productos	Condiciones físicas del producto	
				Cambio del producto	
				Tiempo necesario	
			De los registros	Apuntes adicionales	
				Registro detallado	
			Entrega de productos e información	Entrega de medicamentos	
				Información de medicamentos	
				Información adicional	
				Conocimiento	
Resolución de dudas					
Satisfacción del usuario	Según Hernández (2011), la satisfacción del usuario se define como el estado mental resultante de las respuestas intelectuales, emocionales y materiales que experimenta al ver	Mediante sus dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos	Fiabilidad	Atención sin discriminación	Ordinal Insatisfecho (20-60) Satisfecho (61-100) Muy
				Horario establecido	
				Respeto orden de llegada	
				Atención de reclamos	
				Información útil	
				Stock de medicamentos	
				Respuesta ante dudas	

	satisfecha una necesidad o deseo de información (Hernández, 2011).	intangibles se medirá la variable.	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	Satisfecho (101-140)
				Atención rápida	
				Solución inmediata	
			Seguridad	Prioridad en atención	
				Confianza para atender	
				Dudas resueltas	
				Respeto de su privacidad	
			Empatía	Trato amable y respetuoso	
				Explicación entendible	
				Atención individualizada	
			Elementos intangibles	Ambientes	
				Material necesario	
				Limpieza y comodidad	

Anexo D. Consentimiento informado

Título de la Investigación: BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA BOTICA SALUD & VIDA NUEVA, HUARAL, ENERO-2024

Investigadoras:

Bach. APELLIDOS, NOMBRES

Bach. APELLIDOS, NOMBRES

Sede donde se realizará el estudio: Huaral

Nombre del participante: _____

A usted se le ha invitado a participar en este estudio de investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con la libertad absoluta para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto. Una vez que comprenda el estudio y si usted desea participar en forma **voluntaria**, entonces se pedirá que firme el presente consentimiento, de la cual se le entregará una copia firmada y fechada.

1. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El presente estudio tiene una justificación teórica al analizar cómo las buenas prácticas de dispensación en la botica Salud & Vida Nueva influyen en la satisfacción del usuario, fundamentándose en teorías como la de la Calidad en el Servicio y la Expectativa-Confirmación. A nivel práctico, busca identificar áreas de mejora en la atención farmacéutica, optimizando inventarios, servicio al cliente y capacitación del personal, lo que beneficiará la adherencia a tratamientos. Metodológicamente, la combinación de métodos cuantitativos y cualitativos permitirá evaluar herramientas para medir la satisfacción y mejorar la calidad del servicio. Socialmente, el estudio fortalecerá la confianza en los servicios de salud, incrementará la adherencia a tratamientos y mejorará resultados comunitarios. Económicamente, optimizará operaciones, reducirá costos y aumentará la sostenibilidad del establecimiento al mejorar la experiencia del cliente y la retención de usuarios.

2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

Determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en la botica Salud & Vida Nueva, Huaral, enero-2024.

3. BENEFICIOS DEL ESTUDIO

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en la mejora de la atención al público.

4. PROCEDIMIENTO DEL ESTUDIO

La recolección de datos se llevará a cabo en las instalaciones de la botica Salud & Vida Nueva de Huaral a personas mayores de 18 años. Primero, se les proporcionarán instrucciones claras sobre cómo desarrollar el cuestionario. A continuación, se entregará un consentimiento informado a cada participante, asegurando que comprendan completamente el propósito del estudio y consientan su participación de manera voluntaria.

Una vez que las participantes hayan aceptado el consentimiento informado, se les entregará el cuestionario para que lo completen. Se les otorgará un tiempo adecuado para responder, garantizando que puedan hacerlo con calma y sin presiones, permitiendo así una recolección de datos precisa y confiable.

5. RIESGO ASOCIADO CON EL ESTUDIO

Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario, de igual importancia Ud. no hará gasto alguno durante el estudio.

6. CONFIDENCIALIDAD

Sus datos e identificación serán mantenidas con estricta reserva y confidencialidad por el grupo de investigadores. Los resultados serán publicados en diferentes revistas médicas, sin evidenciar material que pueda atentar contra su privacidad.

7. ACLARACIONES

- Es completamente **voluntaria** su decisión de participar en el estudio.

- En caso de no aceptar la invitación como participante, no habrá ninguna consecuencia desfavorable alguna sobre usted.
- Puede retirarse en el momento que usted lo desee, pudiendo informar o no, las razones de su decisión, lo cual será respetada en su integridad.
- No tendrá que realizar gasto alguno durante el estudio. No recibirá pago por su participación.
- Para cualquier consulta usted puede comunicarse con:
- Añorga Calero, Rossmery Liz, al teléfono, al correo electrónico:@gmail.com
- Vásquez Montenegro, Nínive, al teléfono, al correo electrónico:@gmail.com
- Sí considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación en el estudio, puede, si así lo desea, firmar la Carta de Consentimiento Informado dispuesto en este documento.

Anexo E. Validación de instrumentos de recolección de datos

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

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento
Cuestionario Modelo SERVQUAL	- Geraldine Thalía Cabanillas Luna - Sara Ruiz Jambo
Título de investigación: BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA BOTICA SALUD & VIDA NUEVA, HUARAL 2024.	

III. 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
7. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	(X)	()
8. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	(X)	()
9. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	()	(X)
10. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	(X)	()
11. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	()	(X)	()
12. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	(X)	()

IV. SUGERENCIAS

4. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

5. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

6. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

Fecha: 19 de noviembre de 2024

Validado por: Dr. Víctor Humberto Chero Pacheco

Firma:



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento
Cuestionario Modelo SERVQUAL	- Geraldine Thalía Cabanillas Luna - Sara Ruiz Jambo
Título de investigación: BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA BOTICA SALUD & VIDA NUEVA, HUARAL 2024.	

III. 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
7. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	(x)	()	()
8. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	(x)	()	()
9. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	(x)	()	()
10. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	(x)	()
11. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	(x)	()	()
12. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	(x)	()

IV. SUGERENCIAS

4. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

.....

5. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

.....

6. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

.....

Fecha: 28 de octubre de 2024

Validado por: Mg. María Martha Hernández Peves


 Mg. María Martha Hernández Peves
 QUÍMICO FARMACÉUTICO
 C.Q.F.P. 69970

Firma:

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento
Cuestionario Modelo SERVQUAL	- Geraldine Thalía Cabanillas Luna - Sara Ruiz Jambo
Título de investigación: BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA BOTICA SALUD & VIDA NUEVA, HUARAL 2024.	

III. 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
7. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	(x)	()
8. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	(x)	()
9. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	(x)	()
10. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	(x)	()
11. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	()	(x)	()
12. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	(x)	()

IV. SUGERENCIAS

4. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

.....
 ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

.....
 ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

Fecha:.....04 diciembre 2024.....

Validado por:.....Mg Jenny Huerta León.....

Firma:



Mg. Jenny Rosalyn Huerta León

Anexo F. Prueba piloto

Confiabilidad de Buenas prácticas de dispensación

Encuestados	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P1 7
1	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4
2	4	3	4	4	5	5	5	3	5	2	1	2	5	4	3	3	5
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	3
8	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
9	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3
13	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5
16	7	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
17	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
18	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	6	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	3	4	2	4	5	5	3	5	3	3	4	5	3	3	2	5

→ Escala: BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,914	17

Confiabilidad de Satisfacción del Usuario

Encuestados	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20
1	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
2	2	4	3	4	4	5	5	5	3	5	2	1	2	5	5	5	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	7	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
9	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	3	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
13	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	3
14	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	7	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4
17	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
18	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	2	3	4	2
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	3	4	2	4	5	5	3	5	3	3	4	5	5	4	3	3	5	4

➔ Escala: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,864	20

Anexo G. Base de datos del cuestionario de la variable buenas prácticas de dispensación

N°	D1			D2			D3			D4			D5				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
1	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4
2	4	3	4	4	5	5	5	3	5	2	1	2	5	4	3	3	5
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	3
8	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
9	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3
13	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
14	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5
16	7	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
17	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
18	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	6	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	3	4	2	4	5	5	3	5	3	3	4	5	3	3	2	5
21	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
24	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
25	3	3	4	2	4	4	4	2	4	3	2	3	4	2	3	3	3
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	3	3	5	4	4	3	5

28	4	4	4	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4
29	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
30	4	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4
31	3	4	4	3	4	3	4	3	6	5	3	4	4	3	3	3	4
32	3	3	4	4	4	4	7	4	7	6	4	6	6	4	4	4	4
33	3	3	3	3	4	4	7	2	7	3	3	6	3	4	3	3	4
34	4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	7	4	7	4	4	4	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
36	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	6	7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	5	3	5	5	5	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4
40	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	1
41	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	5
42	4	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4	5	2	2	2	5
43	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4
45	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
46	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
47	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
48	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4
49	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
50	5	5	7	3	4	7	7	4	5	5	4	5	5	5	3	3	5
51	7	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5
52	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3
53	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
54	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	4	7	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	3	3
57	5	5	5	5	6	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

60	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	3	3	5	5	3	4	5
61	6	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4
62	5	4	5	6	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
65	5	3	6	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	6	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
70	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	2	4	5	5
71	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	3	5	3	3	4	5	3	3	2	5	4	4	4	4	5	5
74	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
77	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
78	4	2	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4
79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	3	5	4	3	3	5	4	4	3	5	3	4	3	5	5	5
81	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
82	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	4	5	5
83	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
84	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
86	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
89	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

92	5	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4
93	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2
94	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	5	3	3	3	3	4	4
95	5	3	4	3	3	4	5	2	2	2	5	3	4	3	4	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
97	5	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	4	4
98	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5
101	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	3
102	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
103	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	6	3	5	5	5	5	5
104	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	5
105	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4
106	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
107	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
109	5	3	4	5	4	4	3	4	5	3	3	4	5	4	3	4	5
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
111	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	5	3	5	5	5	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4
115	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	1
116	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	5
117	4	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4	5	2	2	2	5
118	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	5	5
119	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4
120	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
121	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
122	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
123	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4

124	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
125	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	5	
126	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	
127	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	
128	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
129	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
131	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	3	3	
132	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	
133	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	5	
134	4	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4	5	2	2	2	5	
135	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
136	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	
137	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	
138	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
139	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
140	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	
141	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
142	5	5	7	3	4	7	7	4	5	5	4	5	5	5	5	3	3	5
143	7	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
144	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	
145	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	
146	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
148	4	7	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	3	4	5	3	3	
149	5	5	5	5	6	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	
151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
152	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	3	3	5	5	3	4	5	
153	6	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	
154	5	4	5	6	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

156	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
157	5	3	6	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
159	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
160	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
161	4	6	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
162	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	2	4	5	5
163	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
164	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
165	5	3	5	3	3	4	5	3	3	2	5	4	4	4	4	5	5
166	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4
167	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
168	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
169	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5
170	4	2	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4
171	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
172	5	3	5	4	3	3	5	4	4	3	5	3	4	3	5	5	5
173	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
174	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	3	4	5	5
175	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4
176	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
177	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4
178	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4
179	4	3	4	4	5	5	5	3	5	2	1	2	5	4	3	3	5
180	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3
181	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
182	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
183	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
184	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	3
185	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5
186	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
187	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

188	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
189	3	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	3	3
190	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4
191	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
192	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5
193	7	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
194	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5
195	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	6	5	5
196	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
197	4	3	4	2	4	5	5	3	5	3	3	4	5	3	3	2	5
198	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5
199	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
200	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
201	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
202	3	3	4	2	4	4	4	2	4	3	2	3	4	2	3	3	3
203	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
204	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	3	3	5	4	4	3	5
205	4	4	4	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4
206	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
207	4	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4
208	3	4	4	3	4	3	4	3	6	5	3	4	4	3	3	3	4
209	3	3	4	4	4	4	7	4	7	6	4	6	6	4	4	4	4
210	3	3	3	3	4	4	7	2	7	3	3	6	3	4	3	3	4
211	4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	7	4	7	4	4	4	5
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
213	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	6	7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	3	3	5	3	5	5	5	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4
217	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	1
218	7	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	4
219	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5

220	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	6	5	5
221	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
222	4	3	4	2	4	5	5	3	5	3	3	4	5	3	3	2	5
223	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5
224	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
225	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5

Anexo H. Base de datos del cuestionario de la variable Satisfacción del Usuario

N°	D1						D2				D3				D4			D5		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
2	2	4	3	4	4	5	5	5	3	5	2	1	2	5	5	5	4	4	4	4
3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	7	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4
7	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
9	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	3	3	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
13	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	3
14	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	7	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4
17	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
18	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	2	3	4	2
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	3	4	2	4	5	5	3	5	3	3	4	5	5	4	3	3	5	4
21	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	3
24	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3
25	3	3	3	4	2	4	4	4	2	4	3	2	3	4	6	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	7
27	3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	3	3	5	4	7	4	4	6	6

28	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	7	6	4	6	4
29	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	6	7	4	5
30	3	4	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	6	4	4
31	3	3	4	4	3	4	3	4	3	6	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4
32	4	3	3	4	4	4	4	7	4	7	6	4	6	6	4	3	3	4	5	3
33	3	3	3	3	3	4	4	7	2	7	3	3	6	3	1	2	1	3	1	2
34	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	7	4	7	4	3	3	3	4	2
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	2
36	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	7	5	5	5	5	5
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3
38	4	6	7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
39	3	3	3	5	3	5	5	5	3	4	3	3	4	5	5	6	7	5	5	5
40	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	5	5	7	5	5	5
41	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4
42	3	4	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	7	5
43	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	4	5	6	5
44	2	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5
45	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
46	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
47	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
48	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
49	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4
50	3	5	5	7	3	4	7	7	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
51	3	7	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
52	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
53	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	6	5
54	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	2
56	4	4	7	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4
57	4	5	5	5	5	6	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
58	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5
59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5

60	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	3	3	5	5	3	4	2	3	3
61	3	6	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
62	5	5	4	5	6	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	3
63	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	3	4	7
64	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	7	5
65	5	5	3	6	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3
66	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3
67	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3
69	5	4	6	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
70	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5
71	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	7	5	7	4
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	6	4
73	5	5	3	5	3	3	4	5	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4
74	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	1	2	2	2
76	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	2	2	3
77	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	2	2
78	4	4	2	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5
79	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3
80	5	5	3	5	4	3	3	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	5	5
81	5	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
82	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	2	5	5	5	4	4
83	5	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4
84	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	7	3	3
86	4	4	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	5	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	5
88	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5
89	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5
91	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3

92	4	5	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	5	5
93	4	1	1	1	2	1	3	1	2	2	2	1	1	2	5	5	5	3	3	5
94	1	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	5	3	3	4	4	4	4	4	4
95	5	5	3	4	3	3	4	5	2	2	2	5	3	4	5	5	5	5	5	5
96	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
97	5	5	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	2	4	5	5	5	5	5	5
98	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3
99	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	4	4	4	5	6	4
101	5	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
102	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
103	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	3	6	3	5	3	4	5	3	3	3
104	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	1	3	1	2	2	2
105	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	3	4	2	2	3
106	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	5	2	7	2
107	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	6	5	5	5	5
108	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	3	3	3
109	5	5	3	4	5	4	4	3	4	5	3	3	4	5	5	5	5	4	5	5
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	2
111	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3
113	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
114	3	3	3	5	3	5	5	5	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5
115	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	5	5	5	5	7	5
116	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	6	4
117	3	4	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5
118	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	6	5	5	5	4	5	5	5
119	2	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5
120	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
121	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
122	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
123	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5

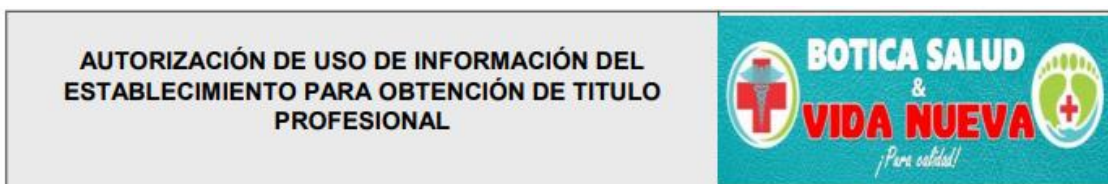
124	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4
125	3	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
126	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
127	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	7	4	5	5
128	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	6	5	5
129	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	2
131	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4
132	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
133	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4
134	3	4	4	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	7	5
135	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	4	5	6	5
136	2	4	4	4	4	5	4	5	4	3	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5
137	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
138	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5
139	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
140	5	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
141	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4
142	3	5	5	7	3	4	7	7	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
143	3	7	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
144	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5
145	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	6	5
146	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5
147	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	2
148	4	4	7	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4
149	4	5	5	5	5	6	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
150	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4
151	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
152	5	5	5	5	5	3	5	5	3	4	3	3	3	5	5	3	4	2	3	3
153	3	6	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
154	5	5	4	5	6	4	4	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	3
155	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	3	4	7

156	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	7	5
157	5	5	3	6	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	5	4	3	3	4	3
158	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3
159	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
160	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3
161	5	4	6	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
162	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5
163	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	7	5	7	4
164	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	6	4
165	5	5	3	5	3	3	4	5	3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4
166	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3
167	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	1	2	2	2
168	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	2	2	3
169	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	2	2	2
170	4	4	2	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5
171	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3
172	5	5	3	5	4	3	3	5	4	4	3	5	3	4	4	5	5	4	5	5
173	5	5	3	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
174	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	2	5	5	5	4	4
175	5	4	2	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	5	4
176	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5
177	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	3
178	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4
179	2	4	3	4	4	5	5	5	3	5	2	1	2	5	5	5	4	4	4	4
180	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
181	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
182	7	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
183	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4
184	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
185	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
186	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	3	3	4	5	4	4
187	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4

188	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
189	3	3	3	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
190	4	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	3
191	5	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4
192	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
193	4	7	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4
194	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
195	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	2	3	4	2
196	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
197	4	4	3	4	2	4	5	5	3	5	3	3	4	5	5	4	3	3	5	4
198	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3
199	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
200	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	3
201	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3
202	3	3	3	4	2	4	4	4	2	4	3	2	3	4	6	4	4	4	4	4
203	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	7
204	3	5	5	4	3	5	4	5	3	5	4	3	3	5	4	7	4	4	6	6
205	4	4	4	4	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4	4	7	6	4	6	4
206	3	4	3	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	6	7	4	5
207	3	4	3	3	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	6	4	4
208	3	3	4	4	3	4	3	4	3	6	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4
209	4	3	3	4	4	4	4	7	4	7	6	4	6	6	4	3	3	4	5	3
210	3	3	3	3	3	4	4	7	2	7	3	3	6	3	1	2	1	3	1	2
211	4	4	4	4	4	4	4	4	6	4	4	7	4	7	4	3	3	3	4	2
212	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	2
213	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	7	5	5	5	5	5
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	3
215	4	6	7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4
216	3	3	3	5	3	5	5	5	3	4	3	3	4	5	5	6	7	5	5	5
217	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1	5	5	7	5	5	5
218	4	7	5	5	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	4
219	3	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4

220	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	2	3	4	2
221	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
222	4	4	3	4	2	4	5	5	3	5	3	3	4	5	5	4	3	3	5	4
223	4	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	3
224	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4
225	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	4	3	3

Anexo I. Autorización de uso de información del establecimiento de salud



La Botica SALUD & VIDA NUEVA, Con RUC N° 10157266735, ubicada en la provincia de Huaral - Lima.

OTORGA LA AUTORIZACIÓN.

A la Srta.(s). Sara Ruiz Jambo, identificado con **DNI: 44525737** y Geraldine Thalía Cabanillas Luna, Identificado con **DNI: 77028431**, egresados/ bachiller de la carrera de Farmacia Bioquímica, para que utilice la información del establecimiento, que corresponda durante su estudio de investigación.

Con la finalidad que pueda desarrollar su trabajo de investigación. Tesis(X). Para optar el título profesional de Químico Farmacéutico, en la Universidad María Auxiliadora.

Adjunto esta autorización en mi calidad de Propietario /Administrador general.



Bernardo Rafael Cabanillas Espíritu
DNI:15726673

BOTICA: SALUD & VIDA NUEVA

Anexo J. Evidencias fotográficas del trabajo de campo



