



**UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

Carrera profesional de farmacia y bioquímica

**CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION Y NIVEL DE  
SATISFACCION DEL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS  
FARMACEUTICOS EN EL DISTRITO DE CHORRILLOS, 2021**

**TESIS PARA OPTAR POR EL TITULO PROFESIONAL DE QUÍMICO  
FARMACEUTICO**

**AUTOR:**

SOLIS PACHECO, EDELMIRA

**ASESOR:**

MAG. PINEDA PEREZ, NEUMAN MARIO

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres Efrenio Solis y Julia Pacheco, que desde el inicio de la carrera fueron mi inspiración para seguir adelante a pesar de muchos obstáculos que se me puso en el camino durante todo el proceso de mi desarrollo profesional.

A dios por estar siempre presente, dándome fuerzas y mucha salud.

A mis hermanos que siempre me apoyaron con sus consejos.

A mi Pareja y a mi hija Samantha Kaley Julia quien es mi motivo y motor de seguir creciendo como persona y profesionalmente.

A mis maestros, compañeros y amigos que me apoyaron y motivaron durante este proceso de aprendizaje para lograr terminar con éxito mi carrera profesional.

**SOLIS PACHECO, EDELMIRA**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a dios por darme salud más aun en estos tiempos muy difíciles que atravesamos.

Agradezco por el apoyo incondicional para realizar este trabajo al asesor Mg. Mario Pineda por compartir su conocimiento profesional, su guía y paciencia hasta terminar la tesis.

Gracias a todas las personas que me apoyaron.

**SOLIS PACHECO, EDELMIRA**

## ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria:	II
Agradecimiento:	III
Índice general:	IV
Índice de tablas:	VII
Índice de gráficos:	VIII
Resumen:	IX
Abstract:	X
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>Capítulo I. Planteamiento del problema</b>	2
1.1. Descripción de la realidad problemática	2
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la Investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación	4
<b>Capítulo II: Fundamentos teóricos</b>	5
2.1. Antecedentes de la Investigación	5
2.1.1. Antecedentes nacionales	5
2.1.2. Antecedentes internacionales	9

2.2. Bases Teóricas	10
2.2.1. Buenas prácticas de dispensación	10
2.2.2. Manual de buenas prácticas de dispensación	10
2.2.3 satisfacción al usuario	14
2.3. Marco Conceptual	18
2.4. Hipótesis	19
2.4.1. Hipótesis General	19
2.4.2. Hipótesis Específica	20
2.5. Operacionalización de Variables e Indicadores	20
<b>Capítulo III: Metodología</b>	<b>23</b>
3.1. Tipo y Nivel de Investigación	23
3.2. Descripción del Método y Diseño	23
3.3. Población y Muestra	23
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	25
3.5. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos	26
<b>Capítulo IV: Presentación y análisis de resultados</b>	<b>27</b>
4.1. Presentación de resultados	27
4.2. prueba de hipótesis	43
4.3. Discusión	49
<b>Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones</b>	<b>55</b>
5.1. conclusiones	55
5.2. Recomendaciones	56
<b>Referencias bibliográficas</b>	<b>57</b>
<b>Anexos</b>	<b>60</b>

Anexo 1: Matriz de consistencia	60
Anexo 2 : Instrumento	63
Anexo 3: Data de consolidado de resultados	67
Anexo 4: Aspectos administrativos	71
Anexo 5: Testimonio fotográficos	73
Anexo 6: Juicio de expertos	76

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1:</b> Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación	27
<b>Tabla 2:</b> Recepción y validación de la receta	27
<b>Tabla 3:</b> Análisis e interpretación de la receta	27
<b>Tabla 4:</b> Preparación y selección del producto para su entrega	28
<b>Tabla 5:</b> Registros	29
<b>Tabla 6:</b> Entrega de los productos e información por el dispensador	29
<b>Tabla 7:</b> Atención con cuidado y precaución	30
<b>Tabla 8:</b> Brindo trato amable y Cortez	31
<b>Tabla 9:</b> Respeto la confidencialidad y actúo con discreción	31
<b>Tabla 10:</b> Respeto el orden de llegada de los usuarios	32
<b>Tabla 11:</b> Usa correctamente su vestimenta y está identificado	33
<b>Tabla 12:</b> Otorga de manera correcta los medicamentos prescrita en la receta	34
<b>Tabla 13:</b> Orienta sobre el uso del medicamento	35
<b>Tabla 14:</b> Da charla educativas cuando es atendido	36
<b>Tabla 15:</b> Demuestra dominio y seguridad con la medicación brindada	36
<b>Tabla 16:</b> Ofrece alternativas del medicamento	37
<b>Tabla 17:</b> Está ordenado y limpio	38
<b>Tabla 18:</b> Esta adecuadamente ventilada e iluminada	39
<b>Tabla 19:</b> Presenta avisos que facilitan su ubicación, letreros	40
<b>Tabla 20:</b> La ubicación es una zona segura en presencia de serenazgo y policía	41
<b>Tabla 21:</b> Distribución y abastecimiento de los medicamentos y productos cosméticos	42
<b>Tabla 22:</b> Prueba de Rho de Spearman	43
<b>Tabla 23:</b> Cruzada de las BPD y nivel de satisfacción	44
<b>Tabla 24:</b> Prueba de Chi- cuadrado	44
<b>Tabla 25:</b> Medidas simétricas	44
<b>Tabla 26:</b> Rho de Spearman de hipótesis específica 1	45
<b>Tabla 27:</b> Rho de Spearman de hipótesis específica 2	46
<b>Tabla 28:</b> Rho de Spearman de hipótesis específica 3	47
<b>Tabla 29:</b> Rho de Spearman de hipótesis específica 4	48

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
<b>Grafico 1:</b> Recepción y validación de la receta	27
<b>Grafico 2:</b> Análisis e interpretación de la receta	28
<b>Grafico 3:</b> Preparación y selección del producto para su entrega	28
<b>Grafico 4:</b> Registros	29
<b>Grafico 5:</b> Entrega de los productos e información por el dispensador	29
<b>Grafico 6:</b> Atención con cuidado y precaución	30
<b>Grafico 7:</b> Brindo un trato amable y Cortez	31
<b>Grafico 8:</b> Respeto la confidencialidad y actúa con discreción	32
<b>Grafico 9:</b> Respeto el orden de llegada de los usuarios	33
<b>Grafico 10:</b> Usa correctamente su vestimenta de trabajo y está identificado	33
<b>Grafico 11:</b> Otorga de manera correcta los medicamentos prescrita en la receta	34
<b>Grafico 12:</b> Le orienta sobre el uso del medicamento	35
<b>Grafico 13:</b> Da charla educativa cuando fue atendida	36
<b>Grafico 14:</b> Demuestra dominio y seguridad con la medicación brindada	37
<b>Grafico 15:</b> Ofrece alternativas del medicamento	38
<b>Grafico 16:</b> Está ordenado y limpio	39
<b>Grafico 17:</b> Esta adecuadamente ventilada e iluminada	39
<b>Grafico 18:</b> Presenta avisos que facilitan su ubicación, letreros	40
<b>Grafico 19:</b> La ubicación en una zona segura en presencia de serenazgo y policía	41
<b>Grafico 20:</b> Distribución y abastecimiento de los medicamentos y productos cosméticos	42
<b>Grafico 21:</b> Gráfico de barra de BPD y nivel de satisfacción	45

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre el cumplimiento de BPD con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos del distrito de Chorrillos. La metodología es de tipo descriptivo, correlacional simple, no experimental, transversal, cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 200 usuarios, para el nivel de satisfacción se encuestó 50 usuarios de diferentes establecimientos y cumplimiento de BPD a personales, se recolectó mediante dos cuestionarios tanto para satisfacción y BPD, los datos obtenidos se tabularon en Excel para luego pasar a SPSS. Los resultados fueron que hay cumplimiento de BPD en cuanto a la Recepción y validación de receta el 89,5% cumple y 10,5% no cumple, Análisis e interpretación el 100% cumple, Preparación y selección del producto para su entrega el 100% cumple, registros el 62,0% cumple y 38,0% no cumple, Entrega de productos e información el 100% cumple. En la satisfacción el 92,5% estuvo muy satisfecho con la correcta entrega de medicamentos. El 76% muy satisfecho con la orientación de uso del medicamento. El 69% satisfecho con la charla educativa cuando fue atendido, en la prueba de Chi-cuadrado y Rho de Spearman se obtuvo un  $P = 0,000$  ( $P < 0,05$ ) determinándose una relación entre las variables. Recepción y validación se obtuvo  $P = 0,000$ ; análisis e interpretación  $P = 0,000$  preparación y selección  $P = 0,03$  y entrega de productos e información  $P = 0,00$  siendo menores a 0,05. Conclusión: Se determinó que el cumplimiento de BPD tiene relación con el nivel de satisfacción.

**Palabras clave:** botica cadena, botica independiente, farmacia y farmacia de un centro de salud

## ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship between BPD compliance with the level of satisfaction of the user population of pharmaceutical establishments in the district of Chorrillos. The methodology is descriptive, simple correlational, non-experimental, cross-sectional, and quantitative. The sample consisted of 200 users, for the level of satisfaction, 50 users from different establishments were surveyed and compliance with BPD to personal, it was collected through two questionnaires for both satisfaction and BPD, the data obtained was tabulated in Excel and then passed to SPSS. The results were that there is compliance with BPD in terms of Reception and prescription validation, 89.5% comply and 10.5% do not comply, Analysis and interpretation 100% comply, Preparation and selection of the product for delivery 100% comply. , records 62.0% comply and 38.0% do not comply, Delivery of products and information 100% comply. Regarding satisfaction, 92.5% were very satisfied with the correct delivery of medications. 76% very satisfied with the guidance on the use of the medication. 69% satisfied with the educational talk when attended, in the Chi-square test and Spearman's Rho a  $P= 0.000$  ( $P < 0.05$ ) was obtained, determining a relationship between the variables. Reception and validation was obtained  $P= 0.000$ ; analysis and interpretation  $P= 0.000$  preparation and selection  $P= 0.03$  and delivery of products and information  $P= 0.00$  being less than 0.05. Conclusion: It was determined that BPD compliance is related to the level of satisfaction.

Keywords: chain apothecary, independent apothecary, pharmacy and pharmacy of a health center

## INTRODUCCIÓN

En el Perú, se aprobó el manual de las buenas prácticas de dispensación, según el decreto supremo N°021-2001SA, M.S, que tiene como finalidad la optimización para la utilización de los dispositivos médicos y productos farmacéuticos. Las buenas prácticas de dispensación (BPD) buscan que los medicamentos tengan la cantidad y dosis estipulada en la receta y que sean las correctas. También, que la información sea debidamente explicada y precisa de esta manera, se asegura que el paciente no tenga problemas cuando use el medicamento. Hoy en día el no cumplimiento de las BPD es un factor negativo en la salud de las personas. (López, T. 2019).

Actualmente las BPD son una guía importante para el manejo estandarizado de las etapas de proceso para dispensar los medicamentos y su control sistematizado en forma continua lo que conlleva a un uso racional de medicamento, éxito del tratamiento terapéutico y un servicio de calidad; todo ello, influyendo en la satisfacción del paciente. (Barahona, M.2017)

También la dispensación es un proceso que está compuesta por una serie de etapas o actividades con el objetivo de proporcionar los medicamentos, productos cosméticos y dispositivos médicos al paciente. Esto es propia de cada establecimiento farmacéutico la prestación de servicio de salud y contribuir a mejorar la calidad de vida y salud del paciente. (Barahona, M.2017)

Por lo tanto el uso inadecuado de medicamentos podría ser por diversos factores, provocando que no alcance el objetivo beneficioso del medicamento y el origen de las reacciones indeseadas. Esto en la actualidad numerosos estudios lo demuestran. (Paredes, L. 2019).

Según el contexto de la gestión de calidad, la satisfacción se podría definir como una complacencia al usuario, de acuerdo a las expectativas percibidas según sus necesidades reales para luego solucionarlo o “como una medida de la atención sanitaria y del estado de salud que cumplan con las expectativas del usuario”; siendo como el objetivo principal de los establecimientos farmacéuticos satisfacer las necesidades de sus usuarios. (Huamán, J.2017).

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. Descripción de la realidad problemática

La organización mundial de salud (OMS) y la International Pharmaceutical Federation (FIP) establecieron directrices sobre las BPD, mediante las normativas relacionadas con las prácticas farmacéuticas en el mundo, en respuesta a las necesidades de los usuarios que buscan una atención farmacéutica de calidad. (Barzola, M. Mondaca, R. 2018).

Las BPD son denominadas normas que tiene como finalidad de mejorar la utilización de los productos farmacéuticos. Quiere decir, que las BPD busca que los medicamentos, tengan la cantidad, la dosis y que estos sean las correctas como indica en la receta. Asimismo, se deberá informar y explicar sobre su conservación, modo de uso y reacciones adversas, para asegurar que el paciente tome las precauciones del caso, también hay diversas investigaciones que indican en la actualidad sobre el uso irracional del medicamento que son un factor negativo en la salud de la población. (López, T. 2019)

En tiempos de pandemia la población ven en las farmacias y boticas la primera opción de tratamiento ante algún malestar, ahí encuentra al profesional químico farmacéutico el cual brinda los servicios de atención de acuerdo a su normativa profesional siguiendo las buenas prácticas de dispensación, a fin de salvaguardar la salud de las personas, este buen servicio fideliza al paciente con su establecimiento.

También en los últimos años se desarrollaron métodos para medir la calidad de los servicios a través de las encuestas realizadas sobre la satisfacción del usuario, ya que se han visto que la insatisfacción del usuario con la atención brindada en los establecimientos farmacéuticos fueron aumentado de manera gradual; “lo cual es necesario buscar nuevas alternativas para evaluar la satisfacción y tomar decisiones oportunas, que tengan resultados en la mejora de atención” esta evaluación ayudara a esclarecer las debilidades y fortalezas, que nos permitirá reorientar la acción y la retroalimentación entre los prestadores, trabajadores y usuarios. (Paredes, L. 2019)

En el distrito de chorrillos hay muchas farmacias y boticas, y la gran mayoría no se encuentran registrados en la dirección general de insumos y drogas (DIGEMID), como también no se encuentra un profesional químico farmacéutico, quien está encargado

de la dirección técnica de cada establecimiento farmacéutico, según la ley es el único profesional otorgado para dispensar un medicamento. Ante esta situación, podría verse afectado la salud de las personas por que la presencia del profesional químico farmacéutico es vital en cada establecimiento. Por este motivo se realiza esta investigación por la preocupación de la salud y el bienestar de las personas atendidas en diversos establecimientos farmacéuticos.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos del distrito de Chorrillos?

### 1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la recepción y validación de la receta con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos?

¿Cuál es la relación entre el análisis e interpretación de la receta con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos?

¿Cuál es la relación entre la preparación y selección de los productos para su entrega con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos?

¿Cuál es la relación entre la entrega de los productos e información con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos?

### 1.3. Objetivos de la investigación

#### 1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos del distrito de Chorrillos.

#### 1.3.2. Objetivos específicos.

Determinar la relación entre la recepción y validación de la receta con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.

Determinar la relación entre el análisis e interpretación de la receta con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.

Determinar la relación entre la preparación y selección de los productos para su entrega con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.

Determinar la relación entre la entrega de los productos e información con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.

### 1.4. Justificación de la investigación

El sentirse bien en la población está relacionados con las medidas hacia la salud, de esto dependerá que las personas tengan un mejor calidad de vida. El profesional Químico Farmacéutico, responsable de la Direcciones Técnicas tiene entre muchos objetivos, asegurar el bienestar y la salud de los usuarios o pacientes y en contribuir en la pronta recuperación y esto se puede lograr cumpliendo el reglamento y protocolos establecidos por las entidades regulatorias.

Esta investigación se justifica ya que permitirá conocer si los personales que laboran en los establecimientos farmacéuticos públicos y privados en el distrito de Chorrillos cumplen los procedimientos de BPD, además, es importante porque dará a conocer el estado de salud emocional de los pacientes a la atención brindada por esos establecimientos.

También se justifica ya que en el distrito de Chorrillos hay muchos establecimientos farmacéuticos y muchos de ellos por atender a un gran número de pacientes no cumplen los protocolos establecidos durante la atención por lo tanto es necesario conocer cuales si cumplen y cuales no para poder difundir la información al paciente a fin de que no solo sea atendido de la manera correcta si no también pueda tener algún motivo para incomodarse emocionalmente.

La realización de esta investigación está al alcance de los tesisistas ya que como profesionales de la salud conocen y cuentan con colegas que les permitirá terminar su estudio, todos los gastos y contratiempos que pueda ocasionar la investigación ha sido previamente analizada por los tesisistas.

## **CAPÍTULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

### **2.1. Antecedentes de la investigación.**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales.**

**Paredes, L. (2019)**, Demostró la relación entre el nivel de cumplimiento de prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en la Farmacia del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca, enero hasta marzo 2018. Para el desarrollo de la investigación, el recurso utilizado fue un cuestionario en lo cual estuvo conformado de interrogantes cerradas. Participaron 288 pacientes y cuatro QF. Se evidencio que el 75% de los QF cumplen con las BPD, 227 pacientes fueron atendidos por los QF cumpliendo las BPD, en 61 personas atendidas por el profesional no se cumplieron las BPD. En referente a la satisfacción, esta fue alta por parte de los encuestados. Se determinan que el nivel de cumplimiento de las BPD tiene relación con satisfacción de los usuarios.

**López, T. (2019)**, Relacionó el cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y satisfacción del usuario externo del servicio farmacia del hospital de Paita. La

población estuvo representada por 92 pacientes y personales que labora en servicio de farmacia. Realizando la investigación con muestras representativas de hombres como mujeres de 36 a 45 años de edad, se aplicó la metodología descriptivo, observacional y transversal; a través del llenado de las encuestas de 30 ítem aplicado a los personales y otra encuesta con 15 ítem aplicada al Usuario Externo. Se realizó coeficientes de la correlación del Spearman, la prueba de chi-cuadrado. Donde se evidencio que el 80% cumplieron las BPD, también que el 71.74% del Usuario Externo se siente satisfecho; de la encuesta hacia el personal de Farmacia. Concluyeron la relación entre la Satisfacción de los usuarios externos y las BPD con la prueba del Chi-cuadrado indicando la existencia de relación durante los procesos para las BPD con satisfacción percibida por los usuarios.

**Tovar, R. (2021)**, El objetivo fue determinar la relación entre cumplimiento de Buenas Prácticas de la Dispensación con Satisfacción de Paciente del departamento de farmacia durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021. El procedimiento fue básica, correlacional transversal, diseño no experimental empleando con prueba Sperman. Participaron 252 pacientes, se evaluó la dispensación de medicamentos según la receta. Los resultados indicaron la existencia de una relación de la satisfacción de paciente con el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación durante el Covid 19, donde tiene conexión la recepción y validación de la prescripción con la satisfacción de los pacientes, la interpretación y análisis de la receta con satisfacción del paciente, también relación de selección y preparación del producto para su entrega con la satisfacción del paciente.

**Cabanillas, J. (2020)**, Relaciono el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación con satisfacción de los pacientes en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Cajabamba durante octubre a noviembre 2019. El estudio que realizo es no experimental simple, correccional, descriptivo, se empleó el Phi y V Cramer con una población del 1600 usuarios, tomando 310 usuarios como muestra, recolectaron información con dos cuestionarios que fueron validados con otras tesis, se determinaron que hay cumplimientos de BPD como también el 99,4% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención ,se evaluaron dimensiones de las BPD, los cuales son: análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de los productos y recepción y validación de la prescripción, estos se relacionaron con el

variable satisfacción al usuario, siendo esta satisfactoria. Se concluye que hay una estrecha conexión del cumplimiento de BPD con la satisfacción de los usuarios.

**Ordaya, I. (2021)**, El objetivo fue determinar si tiene conexión el nivel de satisfacción de los usuarios con los cumplimientos de las buenas prácticas de dispensación en la Botica Inkafarma, san juan de Lurigancho- 2020. La técnica del estudio era investigación cuantitativa, no experimental con corte transversal y nivel correlacional. La población estuvo conformadas de 6000 personas (promedio mensual) que asistieron a la botica inkafarma- distrito san juan de Lurigancho entre septiembre a octubre – 2020. La muestra estuvo bajo un método probabilístico, haciéndose calculado 362 personas para la misma. Los instrumentos empleados en la recopilación de los datos fueron, cuestionarios para ver el nivel de satisfacción y otro cuestionarios dirigido a conocer las buenas prácticas de dispensación y como resultados se comprobaron la existencia del nivel de satisfacción con el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación ( $p=0.023$ ), obteniendo resultados estadísticos con correlación del Spearman ( $\rho$ ) del 0.668. Los Q F cumplieron las BPD a cada una de sus fases. El cumplimiento del BPD, en cuanto al recepción y validación de la receta, en la Botica Inkafarma fue el 100%, el cumplimiento de BPD, en cuanto la interpretación y análisis a la receta, en la Botica Inkafarma fue del 83.1%, del cumplimiento de BPD, en cuanto a preparación y selección de receta, en la Botica inkafarma fue del 91.7%, del cumplimiento de BPD, en cuanto al registro a la receta, de Botica Inkafarma fue del 91.7%, también el cumplimiento de BPD, en cuanto a entrega del producto y información por parte del dispensador es conforme a la receta fue al 100%.

**Pacahuala, M. (2018)**, El objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios con las atenciones brindados en las farmacias y boticas, distrito Huaycan de febrero a abril del 2018. La técnica de investigación fue de tipo no experimental, descriptiva, transversal y correlacional, medido mediante el Likert scale (escala de Likert). La muestra fue conformado con 374 personas de 18 años a mas donde asistieron en las 11 farmacias y boticas en el distrito huaycan que adquirieron medicamentos sin o con receta, recolectando los datos de acuerdo unas encuestas de 20 preguntas. De todo los usuarios encuestados el 29.41% fueron masculinos y 70.59% fueron femeninas. En cuanto a la asistencia de boticas fueron 70.59% y en cuanto a la asistencia de farmacias fueron 29.41%. En cuanto al grado de instrucción

a nivel primaria fue 17.65%, a nivel secundaria fue 52.39%, a nivel técnico superior fue 5.88% y a nivel superior fue 23.53%. Se concluye que los usuarios calificaron excelente y buena sobre nivel de satisfacción, también existió relación del grado de satisfacción con atención brindadas a usuarios atendidos en las farmacias e boticas, como también se encontró dimensiones de seguridad, sensibilidad y empatía donde demostró altos niveles de aprobación.

**Barzola, M. Mondaca, R. (2019)**, El objetivo fue como demostrar el nivel de satisfacción con la calidad de atención de los usuarios en farmacia de consultas externas, Hospital III de emergencias Grau Essalud de julio a septiembre 2018. La técnica fue de tipo no experimental, descriptiva, transversal, correlacional. Utilizaron instrumentos de preguntas SERVQUAL modificados a las estadísticas de Chi al cuadrado y coeficiente del Spearman ( $\rho$ ). Las muestras fueron 202 pacientes que aceptaron responder a las preguntas de satisfacción y calidad de atención de los usuarios. Los resultados fue el 18.8% opinaron malo sobre el nivel de satisfacción, el 13.4% opinaron bueno sobre nivel de satisfacción, la contribución del tiempo de espera para atenderse con una peor calificación 26.2%. El 43.4% opinaron que el tiempo esperado para atenderse es mala y la calidad de la atención fue mala, también el 64.9% opinaron que el tiempo esperado para atenderse es bueno. Se concluye que tiene una relación el nivel de satisfacción con la calidad de atención recibida.

**Montenegro, L. (2018)**, El objetivo fue determinar la satisfacción de los usuarios que acuden a las boticas y farmacias de Chiclayo. La técnica de investigación fue de tipo descriptivo, no experimental, transversal y cuantitativo. Las muestras estuvieron conformadas de 420 usuarios de boticas y farmacias; utilizaron un instrumento de preguntas. Donde encontraron alto grado de satisfacción del usuario atendidas, se midieron variable propuestos que son la atención farmacéutica, dispensación y calidad del servicio, en las visitas realizadas a los establecimientos. Sobre la atención farmacéutica, se puede decir que la explicación del tratamiento fue clara, el QF tuvo confianza, seguridad y una adecuada interpretación de receta, son los que ven los usuarios para sentir una satisfacción. Sobre las BPD, se percibieron un índice alto de los usuarios que llegaron sin una receta médica, por lo tanto se otorga mucha responsabilidad del Q.F Y del establecimiento farmacéutico para asegurar una

adecuada dispensación. Se concluye que la calidad de los servicios recibidos fue un grado alto de satisfacción.

**Huaman, J. (2017)**, Determinó el nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en la Cadena mifarma en la zona 15 de huaycan Ate, lima – 2016. La técnica fue no experimental, descriptivo y observacional. Estuvieron constituidas de 120,599 donde se tomaron 383 personas respectivamente como muestra, luego empleo 22 preguntas cerradas de escala de Likert del 1 al 7 respectivamente , el modelo del cuestionario es SERVPERF, los análisis estadísticos tuvieron promedio de puntuación logrado también determino el nivel satisfacción como son los siguientes; satisfacción alta (5.01-7.00), satisfacción baja (1.00- 3.00), satisfacción media ( 3.01-5.00). Se concluye que el usuario de cadena mifarma presenta un promedio de nivel alta de satisfacción con la atención percibida. La satisfacción media fue 31.9%, la satisfacción alta fue 68.1% y ningún usuario percibe una satisfacción baja. También existe un nivel mayor de satisfacción alta en cuanto al género de usuarios femeninos, en cuanto a la capacidad a respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

**Díaz, D. Vega, M. (2017)**, Determinaron los niveles de satisfacción de los usuarios con las atenciones brindadas en una de las cadenas de botica en magdalena de mar, lima 2017. La técnica de estudio es no experimental, descriptivo, prospectivo, tipo transversal. Estuvo conformada por 363 personas. Fue una encuesta para la recolección de datos donde estuvo conformada por 22 preguntas. La medición del instrumento es según SERVQUAL de calidad al servicio, Los cinco categorías de respuestas estuvo basada en escala de Likert, con respuestas de 1 al 7. Los análisis estadísticos obtuvieron un promedio de puntuación logrado donde determina un nivel, los cuales son los siguientes valores: satisfecho (5-7), insatisfecho (1- 4). Determinado que un número mayor encuestado fue hombres 193 (53,17%), mujeres 170 (46, 83%). Las condiciones de los encuestados se encontraron 260 personas que representan el 71,63% también 103 acompañantes que representan un 28,37%. El grado de educación de las personas encuestadas el técnico superior fue la más elevada que es 31,40%, según los tipos de usuarios 162 (44,63%) son nuevos y 201 (55,37%) son continuador; en total 92,56% estuvieron satisfecho de la atención percibida y también la insatisfacción de los resultados es 7,44% es muy baja; sobre la dimensión del estudio la satisfacción fueron muy alto en cada uno, el más bajo valor encontrado de

satisfacción es 97,80% en la dimensión de empatía y capacidad de respuestas. Se concluye que si existe un alto nivel de satisfacción.

### 2.1.2. Antecedentes internacionales

**Duque, S. (2020)**, Analizó las expectativas y satisfacción de los usuarios de establecimiento farmacéutico minorista en localidad Antonio Nariño en el barrio Santander y Policarpa Salavarrieta en ciudad Bogotá, indicó que las expectativas del usuario son mayor de 83%. La percepción de satisfacción es de 64,8%. (88%) de establecimientos, los directores técnicos son expendedores de medicamentos. (89,9%) del encuestado dice que adquirió por lo menos un medicamento en la droguería en los seis últimos meses, el 59,1% el medicamento es por medio de una receta médica. La investigación muestra aceptación y una gran satisfacción de los usuarios con atención percibida. En cuanto, el mayor cantidad de usuarios que participaron son habituales de los establecimientos.

## 2.2. BASES TEÓRICAS

### 2.2.1 Las buenas prácticas de dispensación:

La DIGEMID lo define a las BPD que son conjuntos de normas establecidos con el objetivo de un adecuado uso del medicamento. Las técnicas correctas para la dispensación garantizan a que la entrega del medicamento sea lo correcto, con dosis correcta y la cantidad prescrita que corresponde al paciente, la información brindada por el QF tiene que ser precisa sobre la conservación, uso y que tenga un adecuado envase donde se mantenga el medicamento en buen estado y calidad. También que las BPD es un acto profesional del QF para proporcionar medicamentos al paciente ante una presentación del recípe elaborada por los profesionales autorizados. En este caso es el acto profesional del QF informar, orientar a los pacientes sobre el uso adecuado de los medicamentos, reacciones no deseadas, interacciones con otros medicamentos y la condición correcta de conservación de los medicamentos, con todo esto brindando una adecuada atención que sea de calidez y calidad siempre pensando en la salud y bienestar del usuarios y respetando los derechos de cada uno como persona.

### 2.2.2. El manual de las buenas prácticas de dispensación:

La constitución de la salud, N°26842, dice que las personas jurídicas y naturales los que comercializan productos farmacéuticos para seguir con la venta o actividades tienen que ceñirse a las BPD y almacenamiento que dictan las autoridades de salud en todo el país.

El ministerio de salud aprobó el manual de buenas prácticas de dispensación bajo el decreto supremo N°021-2001 SA.

Además, la DIGEMID es el órgano técnico normativo del MINSA en los aspectos relacionados para la dispensación y expendio de los productos farmacéuticos, esto fue aprobado en el artículo 53° por el decreto supremo N°023-2005 SA.

#### 2.2.2.1. Normas legales:

1. Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo.
2. Ley N° 29459, Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios. ( Dongo, V. 2009)
3. Decreto Supremo N° 014–2011 – SA y sus modificatorias. Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos.
4. Resolución Ministerial N°013-2009/MINSA. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación.

#### 2.2.2.2. Procesos para la dispensación:

El profesional QF tiene que realizar todo el proceso de actividades mencionadas en el manual de buenas prácticas de dispensación, desde la entrega de la receta por el paciente hasta la entrega del medicamento o dispositivos médicos que tenga receta o no tenga receta. Estos procesos son los siguientes:

##### **A. Recepción y validación de la receta:**

El profesional QF tiene que entender y leer la receta médica, al momento de la recepción tiene que realizarla con mucha cortesía y amabilidad, también antes entregar lo prescrito tendrá que verificar que cumplan con los requisitos. Siempre tiene que tener presente que el servicio de la botica o farmacia es el último servicio en donde el

paciente tendrá contacto. Los cuales son los siguientes requisitos: (Anteza, F. Quiroga, R. Pardo, D. 2004)

- a) La receta tiene que tener nombre del prescriptor, dirección, nombre del establecimiento de salud donde se realizó la prescripción y N° de colegiatura del prescriptor.
- b) La receta tiene que tener los apellidos y nombres de la persona.
- c) La receta tiene que tener los nombres de los productos farmacéuticos, en la denominación genérica.
- d) La receta tiene que tener la forma farmacéutica, dosis y cantidad del medicamento.
- e) La receta tiene que tener la posología, donde se indica los números de tomas durante en día y la duración del tratamiento completo.
- f) La receta tiene que tener la fecha que se prescribió y la fecha cuando expira.
- g) La receta tiene que tener la firma y el sello de quien lo realizo.

Una vez validada la receta el profesional QF tomara la decisión de dispensar o no dispensar el medicamento, en todo caso indicara al paciente una interconsulta con el médico.

### **B.- Interpretación y análisis de la receta**

Lopez, T. (2019) Indica que la interpretación de la prescripción debe considerar lo siguiente:

- a) El profesional QF tiene que considerar minuciosa lectura de la receta.
- b) El profesional QF tiene que interpretar de manera correcta las abreviaturas de la receta.
- c) El profesional QF tiene que confirmar en ajuste de dosis dependiendo de la situación y estado de cada persona.
- d) El profesional QF tiene que calcular la cantidad y dosis correcta ante la entrega del prescrito.
- e) El profesional QF tiene identificar si hay duplicidad terapéutica y las interacciones con otros medicamentos prescritos.
- f) El profesional QF puede ofrecer medicamentos alternativos que sea equivalente farmacológicamente y química.

### **C.- Selección y preparación de productos para la entrega.**

- a) Identificación al medicamento según lo prescrito.
- b) Verificar los medicamentos que tenga un adecuado aspecto, en cuanto a su contenedor primario y secundario tiene que estar en un buen estado, como también los rotulados de ambos tienen que ser lo mismo.
- c) Debe practicarse buenas prácticas de higiene.
- d) Los medicamentos deben ser acondicionados en un envase seguro para su traslado y que tenga una temperatura adecuada.
- e) Los medicamentos que son dispensados por unidad o inferior a su envase, se deben acondicionar y tener información de la siguiente manera:
  - El medicamento debe tener los datos del establecimiento, la dirección y el nombre.
  - Debe tener su dirección y nombre de la botica o farmacia.
  - Debe tener el nombre del medicamento.
  - Debe tener la dosis y concentración del producto.
  - Tiene que indicar la forma de administrar.
  - Tiene que indicar la fecha de espiración
  - Debe tener la numeración de su lote.

#### **D. De registros**

El registro ante las entregas de los productos a los usuarios son importantes para todos los establecimientos farmacéuticos que cumple con la reglamentación.

En caso de dispensar el r cipe de productos magistral al finalizar tendrán que colocar los siguientes:

- Colocar el sello de la botica o farmacia.
- Colocar los apellidos y nombres de quien lo preparó.
- Colocar el día que se hizo la elaboración.

Si fuera el caso de que el QF ofrezca alternativa del producto recetado tiene que poner a la reversa del r cipe los siguientes:

- Poner el nombre del medicamento ofrecido.
- Poner el nombre de la empresa donde se fabricó.
- Poner el día que dispense el producto.
- Del profesional químico farmacéutico pondr  su firma.

## E. Entrega de productos e información del dispensador

DIGEMID 2009. Los profesionales químicos farmacéuticos son responsables de:

- a. Dar a conocer informaciones y orientar de la administración del medicamento
- b. Brindar información sobre el uso
- c. Brindar información sobre la dosis
- d. Brinda información sobre interacciones medicamentosas
- e. Brinda información sobre contraindicaciones
- f. Brinda información sobre condiciones de conservación del producto.
- g. Brinda información sobre la frecuencia del tratamiento
- h. Brinda información sobre la vía de administración
- i. Brinda información sobre cuando tomar el medicamento

### 2.2.2.3. Entorno para el servicio de dispensación.

El lugar del trabajador en la botica, farmacia; los ambientes deben estar limpios, seguros y organizados.

- a) Ambiente físico
  - Tiene que tener un área específica para la dispensación.
  - Tiene que mantenerse limpio.
  - El área para la atención debe estar visible y accesible para el público.

### 2.2.2.4. Personal.

#### a) Técnico en farmacia:

El personal auxiliar o técnico en farmacia debe estar capacitado y participar en las capacitaciones permanentes, para realizar las actividades de forma correcta. También el QF deberá monitoriar siempre a los personales técnicos o auxiliares, ya que no están autorizados a dispensar un medicamento, por lo tanto el único responsable de dispensar es el QF. (Paredes, L,2009)

#### b) Químico farmacéutico:

Es el responsable de las actividades en los establecimientos farmacéuticos.

Dentro de sus funciones están los siguientes:

- Durante el proceso de atención deberá satisfacer las demandas del usuario.

- Debera evaluar las actividades, controlar, coordinar, organizar y planificar en los establecimientos farmaceuticos.
- Tendra que ver sobre el uso racional del medicamento y el acceso para todos.
- Tiene que garantizar la calidad y participar de manera activa en todo los procesos del suministros de medicamentos y dispositivos medicos.
- Realizara estrategias sanitarias que promuevan las atenciones integrales, uso racional del medicamento y participar en las gestiones de acción sobre la salud.
- Deberá dar informaciones sobre los medicamentos, toxico y alimento.

#### 2.2.2.5. Documentación:

Todo establecimiento farmacéutico que se dedica a la dispensación de medicamento deberá contar con libros oficiales y estos deben estar actualizadas, foliadas y siempre debe estar disponible para la autoridad sanitaria. Los cuales son los siguientes:

- a) Libro de receta (en caso corresponde)
- b) Libro de psicotrónico y estupefacientes (en caso corresponde)
- c) Libro de ocurrencia (obligatorio)

#### 2.2.1. Satisfaccion al usuario:

La calidad de atencion del servicio de salud es un componente integral importante, por ello un grado alto de satisfaccion tendra como resultado una conducta positiva al usuario, que ayudara en mejorar su condicion de salud; lo cual las evaluaciones continuas sobre la satisfaccion de los usuarios contribuira a mejorar una atencion de calidad. ( paredes, L. 2019)

Montenegro,L. (.2018) Refiere que la satisfaccion se entiende como la accion de complacer un deseo o una necesidad, ante este termino se determinan que la utologia o esencia sera satisfacer los necesidades de nuestros clientes.

En la decada de 1970 aparecio la frase satisfaccion del usuario, y se fue abriendo de poco a poco hasta ser entendida como una forma basica para las evaluaciones generales de informaciones. Los autores Griffiths, Johnson, Hartley en 2007; Jurkat y Shi; Holahan en 2004 y Vogt en 2004 afirmaron la axistencia de una carencia de defenicion sobre la satisfaccion del usuario. En estos ultimos años se define como:

- Es el estado de ánimo que experimentan los usuarios, esto puede ser emocional como también intelectual que está dentro de la cabeza.
- Es un estado emocional de los usuarios en el contexto de una búsqueda de informaciones y también una mezcla de las respuestas materiales.
- El completo cumplimiento sobre un deseo o necesidad; haber logrado lo deseado.

El nivel de satisfacción de los usuarios expresan los valores subjetivos sobre una atención percibida lo cual es importante en diferentes aspectos, como la posibilidad de identificar oportunidad de mejoras y una evaluación de calidad de atención. (Suarez, L. Rodríguez, L. Martínez, J. 2018).

Ramírez, R. (2015) El sistema de gestión de calidad en salud fue presentado por el Ministerio de salud como un documento técnico, donde menciona la existencia de diversas propuestas analíticas acerca de la calidad en la salud, pero la más usada es Avedis Donabedian que propone tres dimensiones que podrían influir en la satisfacción. Las cuales son las siguientes dimensiones.

Dimensión técnica – científico:

- Eficacia: es el logro de objetivos a través de las normas técnicas y administrativas en el servicio de salud.
- Efectividad: es el logro positivo para la población sobre su estado de salud.
- Seguridad: son estructuras y procesos que buscan minimizar los riesgos y optimizar los beneficios para los usuarios.
- Integridad: está referida a la atención de salud para que reciba los usuarios y tengan un interés en la salud del acompañante.
- Eficiencia: es el uso de recursos adecuados para obtener un resultado. Sin repeticiones innecesarias o paralizaciones, continuidad, prestación interrumpida del servicio.

Dimensión humana: está referida a los aspectos interpersonales para la atención del usuario.

- La ética de los principios ético-deontológicos y valores aceptados por la sociedad, que orienta deberes y conductas de trabajadores y profesionales de salud.

- El usuario debe recibir atención con trato cordial, empático, cálido y amabilidad.
- Tener interés en la persona en sus necesidades, demandas y percepciones.
- El personal de salud debe dar y entender la información completa, entendida y veraz al usuario.
- Respetar la cultura, características individuales y los derechos humanos de cada persona.

Dimensión entorno: se refiere a los establecimientos farmacéuticos que tengan facilidades para la atención, también que genere sostenibles y costos razonables para el usuario. Lo cual debe tener:

- Un ambiente agradable
- Sentirse cómodo con la atención
- El establecimiento debe estar limpio
- Respetar la privacidad de cada persona.

Cabanillas, J. (2020) De tal forma se da una correlación, entre un nivel de la satisfacción y las perspectivas del paciente. Asimismo un cliente puede experimentar uno de éstos grados.

- Satisfacción: En donde el servicio percibido no llena las perspectivas del cliente.
- Insatisfacción: Se da cuando el servicio dado concuerda con las perspectivas del usuario.
- Complacencia: esta ocasionado cuando el servicio brindado sobre pasa los matices del cliente.

Según el grado de satisfacción se puede saber la lealtad hacia una firma o compañía, por mencionar tenemos cuando un cliente no se encuentra satisfecho con el trato recibido este apostara por cambiar de proveedor de forma inmediata. (Apaéstegui Huanca, 2019).

Lobo A, Dominguez K, Rodriguez J. (2016) En su revista sobre la satisfaccion de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de ourense, mencionan los factores diferentes que pueden influir sobre una satisfacion hacia el usuario. los cuales son los siguientes:

Factor individual:

- **Demografico** : influyen las edades, sexos, razas, entre otros.

- **Social:** influyen los grupos sociales, grado de estudio, estado civil, organizacionales de una comunidad, la participación de redes social, entre otros.
- **Economico:** influyen los niveles de gastos y ingreso.
- **Cultural :** influyen las etnias, culturas del servicio de salud y procesos de riesgo de salud, expectativas y enfermedades, entre otros.
- **Experiencias con la atención:** El contacto previo del desenlace entre los servicios y los usuarios.

Los servicios de salud utilizan un indicador para medir la satisfacción de los usuarios que son fundamentales en cuanto a la atención de calidad. Para medir la calidad de atención se cuenta con el instrumento de SERVQUAL. Los datos obtenidos permitirán potenciar las capacidades de respuestas en las empresas prestadoras en el servicio de salud. (Febres, R. Mercado, M. 2020)

### 2.3. MARCO CONCEPTUAL

**La dispensación:** Se refiere a la entrega de los dispositivos médicos y medicamentos a los usuarios dando información sobre su uso, realizadas por el QF. (Paredes L. 2019)

**Establecimiento Farmacéutico:** Son establecimientos que están autorizados por la ley dedicada a la producción, almacenamiento, distribución, comercialización y dispensación. También asegurar la calidad y controlar los medicamentos y dispositivos médicos. (Digemid, 2011)

**Uso adecuado del medicamento:** Está referido al uso correcto de un medicamento, de acuerdo a las indicaciones, dosis correcta, duración del tratamiento y que el costo sea accesible para la sociedad. (escolar,M. 2015)

**Receta:** Es un documento normalizado de carácter médico que deja por escrito el tratamiento para el paciente y esto pueda conseguirlos en las farmacias o boticas. (Digemid, 2011)

**Farmacias o boticas:** Son establecimientos farmacéuticos que expenden o dispensan medicamentos, dispositivos médicos, productos cosméticos y preparados magistrales.

Para que se denomine un establecimiento “farmacia” el propietario tiene que ser QF. (Digemid, 2011)

**Calidad:** Está definido como los comportamientos, características de un servicio. (Montenegro, L. 2018)

**Servicio:** Son actividades realizadas durante la atención que brindan beneficios o satisfacen las necesidades de los usuarios. (Montenegro, L. 2018)

**Spirma:** Sigma (símbolo) en la decimoctava letra del alfabeto griego. Su equivalente en el alfabeto latino que usamos los hispanohablantes en la s. (Westreicher, G.2020)

**Cliente:** Son personas con preocupaciones y necesidades que tiene que estar siempre en la visión de las empresas para satisfacer sus necesidades, aunque no siempre tengan la razón. (Huamán, J.2017)

**Chi – cuadrado:** Es una prueba estadístico que sirve para probar las hipótesis vinculadas con distribuciones de frecuencias. Dicha prueba consiste en confrontar las frecuencias observadas y las esperadas tomando en consideración la hipótesis nula. (Quevedo, F, 2011)

**Decreto supremo:** Se define como una norma de forma general que reglamentan normas que regulan las actividades sectoriales, multisectorial funcional y con rango de ley. (Toribio, P.2010)

## 2.4. HIPÓTESIS

### 2.4.1. Hipótesis general

El cumplimiento de buenas prácticas de dispensación tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos del distrito de Chorrillos.

#### 2.4.2. Hipótesis específica

La dimensión recepción y validación de la receta tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.

La dimensión análisis e interpretación de la receta tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.

La dimensión preparación y selección de los productos para su entrega tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.

La dimensión entrega de los productos e información tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.

### **2.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES**

<b>Variables</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definiciones operacionales</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escalas de medición</b>	<b>N° de Ítems</b>
Variable 1  Conocimiento de Buenas prácticas de dispensación.	Es un conjunto de normas establecidas para asegurar un uso adecuado de estos productos. MINSA, 2017	Las Buenas Prácticas de Dispensación incluyen todas las actividades realizadas por el Q.F desde la recepción de la receta hasta la entrega de los medicamentos.	Recepción y validación de la receta	Recepción de la receta	DISOTOMIC A SI/NO	1,2,3,4
			Análisis e interpretación de la receta	Validación de la receta		5,6,7,8
			Preparación y selección de los productos para su entrega	Análisis de la receta		9,10, 11,12
			Registros	Interpretación de la receta		13,14
			Entrega de los productos e información	Preparación de los productos		15,16, 17,18
				Selección de productos para la entrega		
				Registro de entregas del medicamento		
				Entrega del productos		
Variable 2  Nivel de satisfacción del usuario.	Es una experiencia racional o cognoscitiva, de las	Ayuda a medir la satisfacción del usuario atendido desde un punto de	Humanístico	Atención con cuidado y precaución.	No satisfecho	1,2,3,4 ,5
				Trato amable y cortés.		
				Respeto a la confidencialidad y privacidad.		
				Respeto al orden de llegada de pacientes.		

<p>expectativas y comportamientos derivados entre estos dos comparaciones, ante un servicio o producto. (Montenegro, L. 2018)</p>	<p>vista humanística, científica – tecnológica y del entorno, para poder determinar el nivel de satisfacción. (Cabanillas, M. 2020)</p>	<p>Científico – tecnológico</p>	<p>Personal correctamente uniformado y aseado</p>	<p>Poco satisfecho</p>	<p>6,7,8,9,10</p>	
			<p>Eficacia en el servicio.</p>			
			<p>Orientación en el servicio.</p>			
			<p>Ofrecimiento de charlas educativas.</p>			<p>Satisfecho</p>
			<p>Seguridad y dominio de la farmacoterapia.</p>			
			<p>Ofrecimiento de alternativas del tratamiento.</p>			<p>Muy satisfecho</p>
		<p>Entorno</p>	<p>Limpieza y orden en la farmacia.</p>	<p>Muy satisfecho</p>		
			<p>Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia.</p>			
			<p>Señalización adecuada de la farmacia.</p>			<p>11,12,</p>
			<p>Señalización adecuada de la farmacia</p>			<p>13,14,</p>
			<p>Seguridad de la farmacia.</p>			<p>15</p>
			<p>Abastecimiento y disponibilidad de los productos.</p>			

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

Este trabajo es de tipo descriptivo porque describe las características y datos del estudio. Que responde a las preguntas: que, quien, donde, como y cuando. (Marroquín, R. 2012)

Correlacional simple: se caracterizan por que establece el grado de relación entre uno o más variables, mediante la correlación de hipótesis correlacional y técnicas estadísticas. (Marroquín, R. 2012)

Transversal: por su alcance temporal.

### **3.2. DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO Y DISEÑO**

Este trabajo es no experimental porque el estudio se realizó sin manipular deliberadamente los variables. (Hernández, 2013)

Diseño cuantitativo porque se realizó encuestas, se manejan cantidades o porcentajes.

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

La población estuvo compuesta por 835 personas que asistieron y personales que laboraron en los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.

La muestra para conocer el nivel de satisfacción, estuvo conformado por 50 usuarios de los diferentes establecimientos (Botica de cadena, Botica independiente, Farmacia y Farmacia de un centro de salud) los cuales decidieron participar voluntariamente y estuvieron dentro de los criterios de inclusión seleccionados.

Se utilizó un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, no todos los usuarios tienen la misma probabilidad de selección.

Para el cálculo de muestra, se utilizó la siguiente formula:

$$\text{Formula } n = \frac{N Z^2 x p Q}{E^2(N-1) + Z^2 x p x Q}$$

**Dónde:**

**N**= tamaño de población: 835

**Z**= nivel de confianza (1.96.)

**p**= probabilidad de éxito 90% (0.5)

**n**= tamaño de muestra.

**E**= Margen de error 5% (0.05)

**q**= probabilidad de fracaso 10% (0.5)

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.50) (0.50) (835)}{(835-1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50) (0.50)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (208.75)}{(834) (0.0025) + (3.8416) (0.25)}$$

$$n = \frac{(801.934)}{(2.085) + (0.9604)}$$

$$n = \frac{(801.934)}{(3.0454)}$$

**Entonces n= 263.33 = 263**

Para determinar el tamaño mínimo de la muestra se utilizará la siguiente fórmula:

$$\frac{n}{1 + n / N}$$

Aplicando formula:

$$NF = \frac{263}{1 + 263/835}$$

$$NF = \frac{263}{1 + 0.31}$$

$$NF = \frac{263}{1.31}$$

$$NF = 200.76$$

Tamaño de muestra final definida es **200** usuarios entrevistados.

Para conocer el cumplimiento de BPD participaron todos los colaboradores de los diferentes establecimientos analizados.

Criterios de inclusión:

- Pacientes 18 a 50
- Pacientes alfabetizados.
- Pacientes que firmaron el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Pacientes menores a 18
- Pacientes mayores a 50
- Pacientes no alfabetizados
- Pacientes que no firmaron el consentimiento informado.
- Pacientes que no compraron productos de consumo (productos de aseo personal), en el establecimiento farmacéutico.

### **3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

La técnica utilizada en este trabajo fue la entrevista lo cual se desarrolló de manera personal con los sujetos que aceptaron ser participantes de la investigación. La herramienta de recolección de datos fue un cuestionario, lo cual estuvo

conformada por una serie de preguntas directas que permitió recoger la información del participante.

### 3.5. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Los datos obtenidos, se tabulo en un programa Excel para la recolección en el programa estadístico SPSS con el cual se contrasto las hipótesis y se pudo elaborar las tablas y gráficos representativos de los datos obtenidos en la investigación.

Variable: Satisfacción al usuario

Cada pregunta tuvo 2 alternativas con la siguiente puntuación por cada dimensión.

Alternativas		Puntuación
1. No satisfecho		1
2. Poco satisfecho		2
3. Satisfecho		3
4. Muy satisfecho		4

Variable: Buenas prácticas de dispensación

Cada pregunta tuvo 2 alternativas con la siguiente puntuación por cada dimensión.

Alternativas		Puntuación
NO CUMPLE		1
SI CUMPLE		2

Dimensiones		Cumple	No cumple
Recepción y validación de la receta		6 a 8	2 a 5
Análisis e interpretación de la receta		6 a 8	2 a 5
Preparación y selección del producto para su entrega		6 a 8	2 a 5
Registros		4	1 a 3
Entrega de los productos e información por el dispensador		8	1 a 7
Resultado general		<b>30 a 36</b>	<b>18 a 29</b>

## CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

**Tabla 1:** Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
CUMPLE	200	100,0	100,0	100,0
NO CUMPLE	0	0,0	0,0	100,0

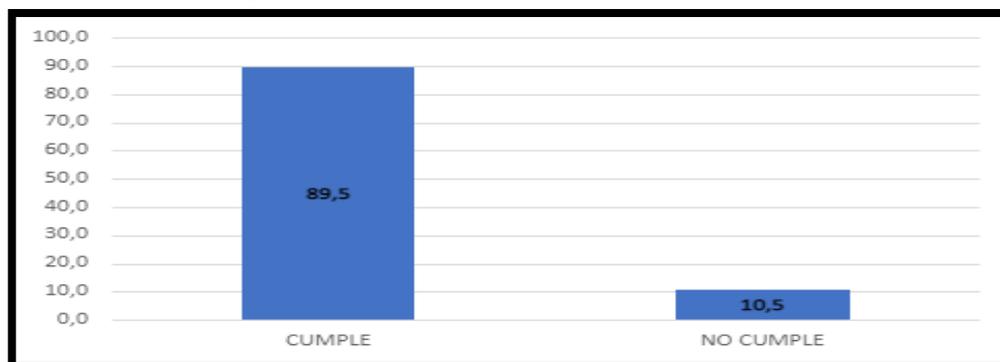
Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2:** Recepción y validación de la receta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
CUMPLE	179	89,5	89,5	89,5
NO CUMPLE	21	10,5	10,5	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 1:** Recepción y validación de la receta



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los 200 encuestados en los establecimientos farmacéuticos del distrito de chorrillos 2021, el 89,5% si cumple con los procedimientos de las buenas prácticas de dispensación en la dimensión recepción y validación de la receta, el 10,5% no cumplió con las buenas prácticas de dispensación en la dimensión recepción y validación de la receta.

**Tabla 3:** Análisis e interpretación de la receta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
CUMPLE	200	100,0	100,0	100,0

NO CUMPLE	0	0,0	0,0	100,0
-----------	---	-----	-----	-------

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 2: Análisis e interpretación de la receta**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los 200 encuestados en los establecimientos farmacéuticos del distrito de chorrillos 2021, el 100% si cumple con el procedimiento de las buenas prácticas de dispensación en la dimensión análisis e interpretación de la receta.

**Tabla 4: Preparación y selección del producto para su entrega**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
CUMPLE	200	100,0	100,0	100,0
NO CUMPLE	0	0,0	0,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 3: Preparación y selección del producto para su entrega**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los 200 encuestados en los establecimientos farmacéuticos del distrito de chorrillos 2021, el 89,5% si cumple con los procedimientos de las buenas prácticas de

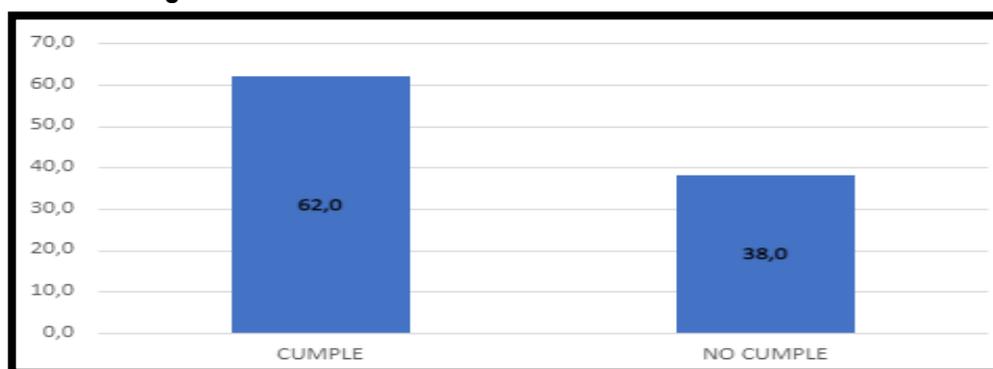
dispensación en la dimensión recepción y validación de la receta, el 10,5% no cumplió con las buenas prácticas de dispensación en la dimensión recepción y validación de la receta.

**Tabla 5: Registros**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
<b>CUMPLE</b>	124	62,0	62,0	62,0
<b>NO CUMPLE</b>	76	38,0	38,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 4: Registros**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los 200 encuestados en los establecimientos farmacéuticos del distrito de chorrillos 2021, el 62.0% si cumple con los procedimientos de las buenas prácticas de dispensación en la dimensión de registros, el 38.0% no cumplen con las buenas prácticas de dispensación en la dimensión registros.

**Tabla 6: Entrega de los productos e información por el dispensador**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
<b>CUMPLE</b>	200	100,0	100,0	100,0
<b>NO CUMPLE</b>	0	0,0	0,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 5: Entrega de los productos e información por el dispensador**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los 200 encuestados en los establecimientos farmacéuticos del distrito de chorrillos 2021, el 100% si cumplen con los procedimientos de las buenas prácticas de dispensación en la dimensión entrega de los productos e información por el dispensador.

VARIABLE 2: Satisfacción del usuario

**Tabla 7: Atención con cuidado y precaución**

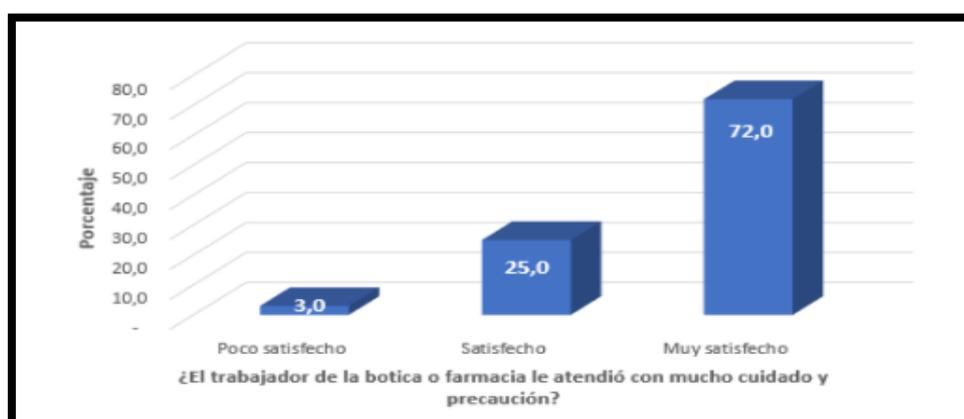
**¿El trabajador de la botica o farmacia le atendió con mucho cuidado y precaución?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	No satisfecho	0	-	-	-
	Poco satisfecho	6	3,0	3,0	3,00
	Satisfecho	50	25,0	25,0	28,00
	Muy satisfecho	144	72,0	72,0	100,00
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 6: Atención con cuidado y precaución**

**¿El trabajador de la botica o farmacia le atendió con mucho cuidado y precaución?**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los 200 encuestados en los establecimientos farmacéuticos del distrito de chorrillos 2021, el 72% se siente muy satisfecho, el 25% se siente satisfecho y el 3% poco satisfecho con la atención con mucho cuidado y precaución.

**Tabla 8: Brindo trato amable y Cortez**

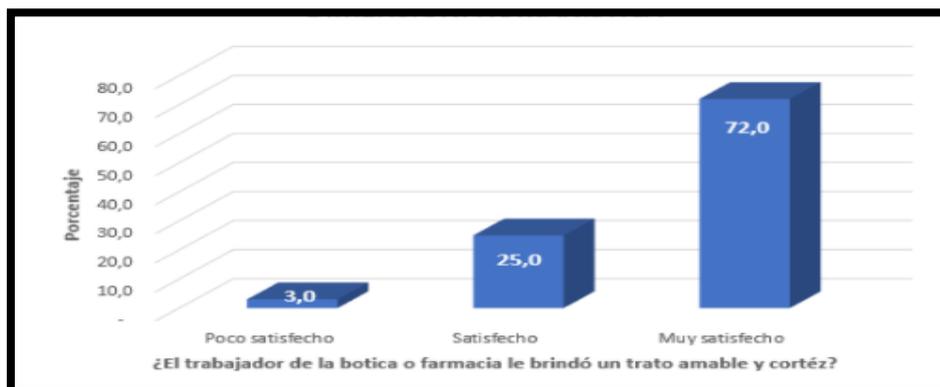
**¿El trabajador de la botica o farmacia le brindó un trato amable y Cortez?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	No satisfecho	0	-	-	-
	Poco satisfecho	6	3,0	3,0	3,00
	Satisfecho	50	25,0	25,0	28,00
	Muy satisfecho	144	72,0	72,0	100,00
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 7: brindo trato amable y Cortez**

**¿El trabajador de la botica o farmacia le brindó un trato amable y Cortez?**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los 200 encuestados en los establecimientos farmacéuticos del distrito de chorrillos 2021, el 72% se siente muy satisfecho, el 25% se siente satisfecho y el 3% poco satisfecho con la atención de ser amable y Cortez.

**Tabla 9: Respeto la confidencialidad y actuó con discreción**

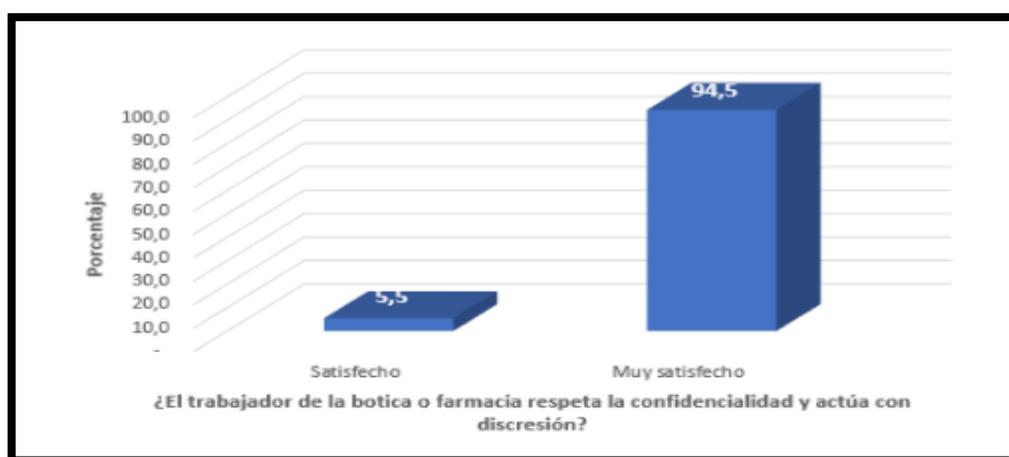
**¿El trabajador de la botica o farmacia respeta la confidencialidad y actúa con discreción?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	No satisfecho	0	-	-	-
	Poco satisfecho	0	-	-	-
	Satisfecho	11	5,5	5,5	5,50
	Muy satisfecho	189	94,5	94,5	100,00
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### Grafico 8: Respeto la confidencialidad y actuó con discreción

¿El trabajador de la botica o farmacia respeta la confidencialidad y actúa con discreción?



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los 200 encuestados en los establecimientos farmacéuticos del distrito de chorrillos 2021, el 94,5% se siente muy satisfecho y el 5,5% se siente satisfecho con la confidencialidad y discreción.

### Tabla 10: Respeto el orden de llegada de los usuarios

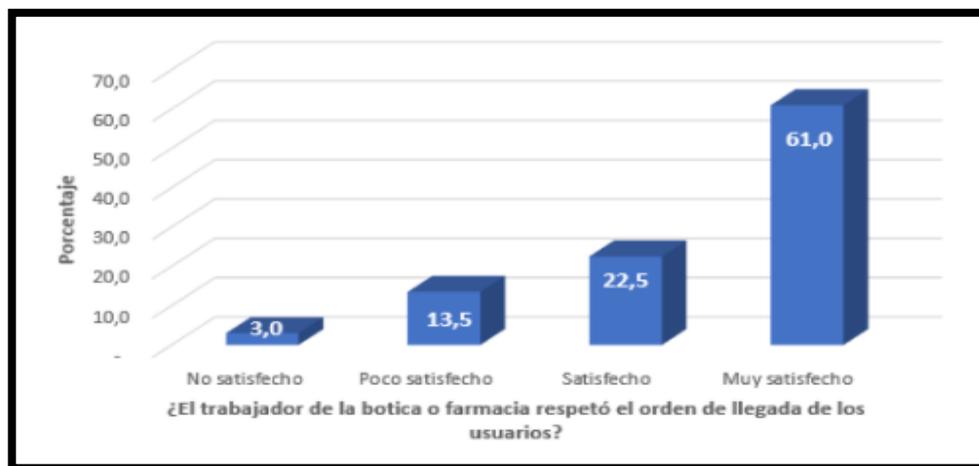
¿El trabajador de la botica o farmacia respetó el orden de llegada de los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	No satisfecho	6	3,0	3,0	3,00
	Poco satisfecho	27	13,5	13,5	16,50
	Satisfecho	45	22,5	22,5	39,00
	Muy satisfecho	122	61,0	61,0	100,00
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 9: Respetó el orden de llegada de los usuarios**

¿El trabajador de la botica o farmacia respetó el orden de llegada de los usuarios?



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los 200 encuestados en los establecimientos farmacéuticos del distrito de chorrillos 2021, el 61% se siente muy satisfecho con el respeto de orden de llegada de los usuarios, el 22,5% se siente satisfecho, el 13,5% se siente poco satisfecho y el 3% se siente no satisfecho.

**Tabla 11: Usa correctamente su vestimenta y está identificado**

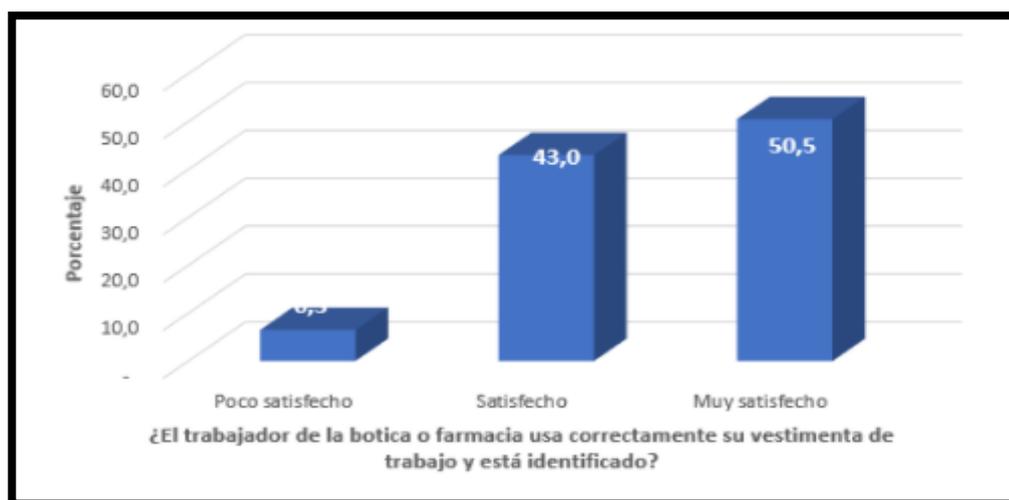
¿El trabajador de la botica o farmacia usa correctamente su vestimenta de trabajo y está identificado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	No satisfecho	0	-	-	-
	Poco satisfecho	13	6,5	6,5	6,50
	Satisfecho	86	43,0	43,0	49,50
	Muy satisfecho	101	50,5	50,5	100,00
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 10: Usa correctamente su vestimenta y está identificado**

¿El trabajador de la botica o farmacia usa correctamente su vestimenta de trabajo y está identificado?



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los 200 encuestados en los establecimientos farmacéuticos del distrito de chorrillos 2021, el 50,5% está muy satisfecho con el uso correcto de la vestimenta y la identificación del trabajador de botica o farmacia, el 43% satisfecho, el 6,5% poco satisfecho.

**Tabla 12: Otorga de manera correcta los medicamentos prescrita en la receta**

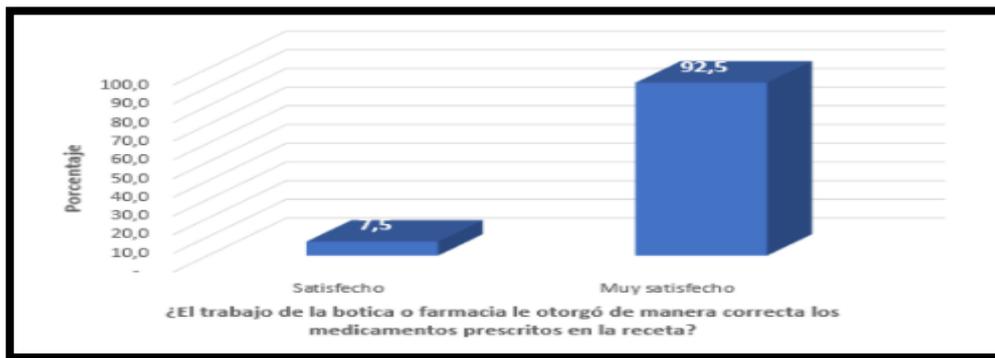
**¿El trabajo de la botica o farmacia le otorgó de manera correcta los medicamentos prescritos en la receta?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	No satisfecho	0	-	-	-
	Poco satisfecho	0	-	-	-
	Satisfecho	15	7,5	7,5	7,50
	Muy satisfecho	185	92,5	92,5	100,00
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 11: Otorga de manera correcta los medicamentos prescrita en la receta**

**¿El trabajo de la botica o farmacia le otorgó de manera correcta los medicamentos prescritos en la receta?**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los 200 encuestados en los establecimientos farmacéuticos del distrito de chorrillos 2021, el 92,5% muy satisfecho con el trabajador de botica o farmacia que le otorgo de manera correcta los medicamentos prescritos en la receta, el 7,5% satisfecho con el trabajador de botica o farmacia que le otorgo de manera correcta los medicamentos prescritos en la receta.

**Tabla 13: Orienta sobre el uso del medicamento**

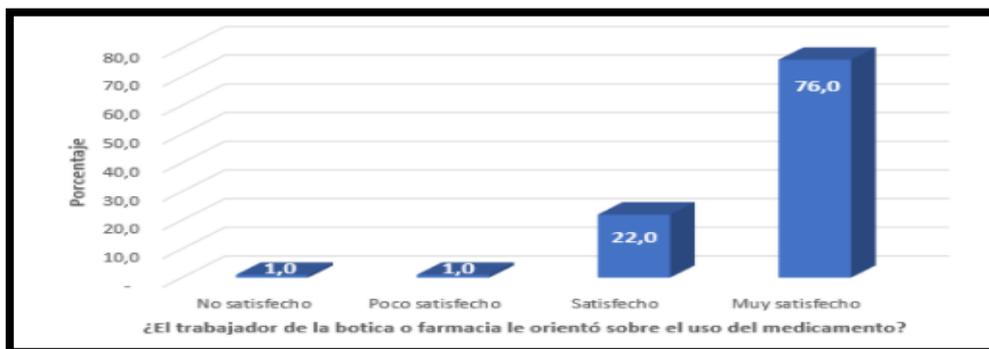
**¿El trabajador de la botica o farmacia le orientó sobre el uso del medicamento?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	No satisfecho	2	1,0	1,0	1,00
	Poco satisfecho	2	1,0	1,0	2,00
	Satisfecho	44	22,0	22,0	24,00
	Muy satisfecho	152	76,0	76,0	100,00
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 12: Orienta sobre el uso del medicamento**

**¿El trabajador de la botica o farmacia le orientó sobre el uso del medicamento?**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los 200 encuestados en los establecimientos farmacéuticos del distrito de chorrillos 2021, el 76% está muy satisfecho con la orientación sobre el uso del medicamento, el 22% está satisfecho, el 1% está poco satisfecho, el 1% no está satisfecho.

**Tabla 14: Da charlas educativas cuando es atendida**

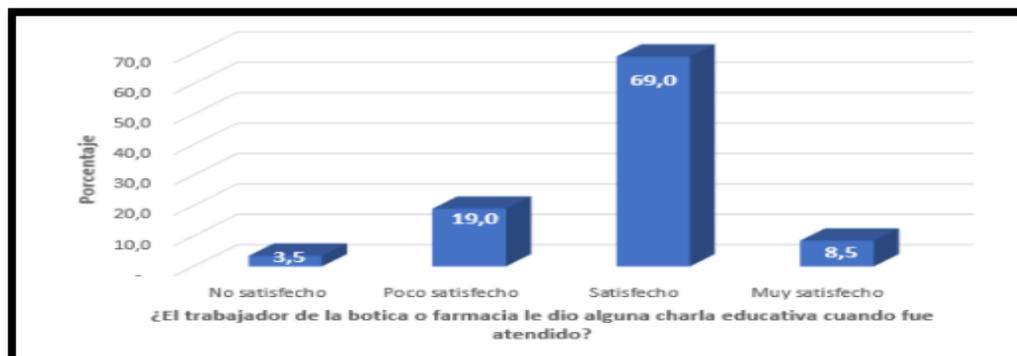
**¿El trabajador de la botica o farmacia le dio alguna charla educativa cuando fue atendido?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	No satisfecho	7	3,5	3,5	3,50
	Poco satisfecho	38	19,0	19,0	22,50
	Satisfecho	138	69,0	69,0	91,50
	Muy satisfecho	17	8,5	8,5	100,00
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 13: Da charlas educativas cuando es atendida**

**¿El trabajador de la botica o farmacia le dio alguna charla educativa cuando fue atendido?**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los 200 encuestados en los establecimientos farmacéuticos del distrito de chorrillos 2021, el 69% está satisfecho con el trabajador de la botica o farmacia le dio charla educativa cuando fue atendido, 19% está poco satisfecho, el 8,5% está muy satisfecho, el 3,5 esta no satisfecho.

**Tabla 15: Demuestra dominio y seguridad con la medicación brindada**

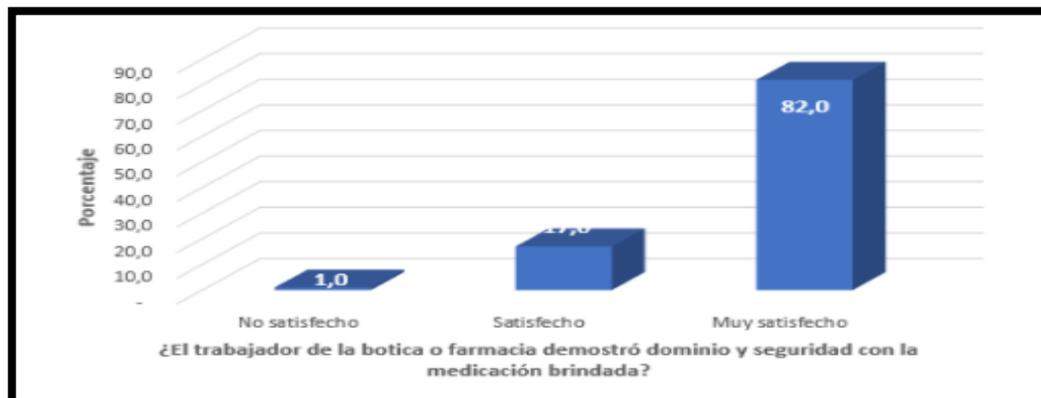
**¿El trabajador de la botica o farmacia demostró dominio y seguridad con la medicación brindada?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	No satisfecho	2	1,0	1,0	1,00
	Poco satisfecho	0	-	-	1,00
	Satisfecho	34	17,0	17,0	18,00
	Muy satisfecho	164	82,0	82,0	100,00
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 14: Demuestra dominio y seguridad con la medicación brindada**

**¿El trabajador de la botica o farmacia demostró dominio y seguridad con la medicación brindada?**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los 200 encuestados en los establecimientos farmacéuticos del distrito de chorrillos 2021, el 82% está muy satisfecho con el trabajador de la botica o farmacia con el dominio y seguridad con la medicación brindada, 17% está satisfecho, 1% esta no satisfecho.

**Tabla 16: Ofrece alternativa del medicamento**

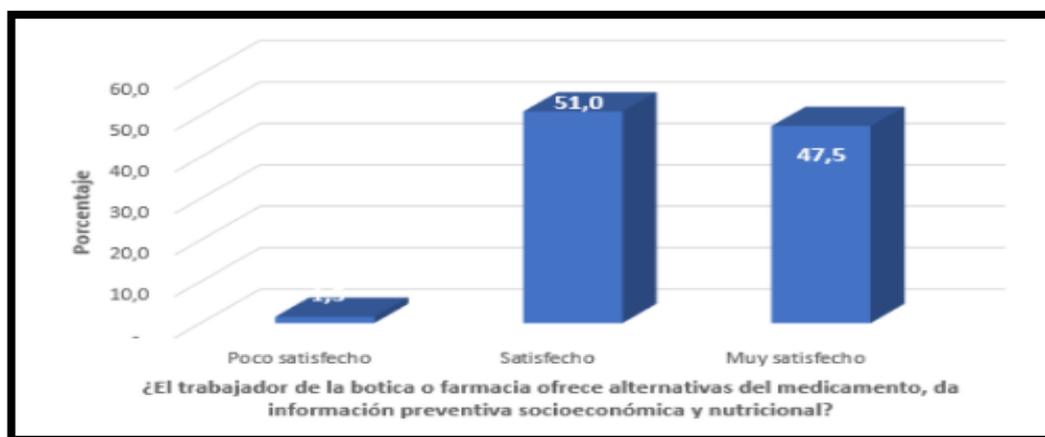
**¿El trabajador de la botica o farmacia ofrece alternativas del medicamento, da información preventiva socioeconómica y nutricional?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	No satisfecho	0	-	-	-
	Poco satisfecho	3	1,5	1,5	1,50
	Satisfecho	102	51,0	51,0	52,50
	Muy satisfecho	95	47,5	47,5	100,00
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

### Grafico 15: Ofrece alternativa del medicamento

¿El trabajador de la botica o farmacia ofrece alternativas del medicamento, da información preventiva socioeconómica y nutricional?



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los 200 encuestados en los establecimientos farmacéuticos del distrito de chorrillos 2021, el 92,5% muy satisfecho con el trabajador de botica o farmacia que le otorgo de manera correcta los medicamentos prescritos en la receta, el 7,5% satisfecho y el 1,5% poco satisfecho.

### Tabla 17: Esta ordenado y limpio

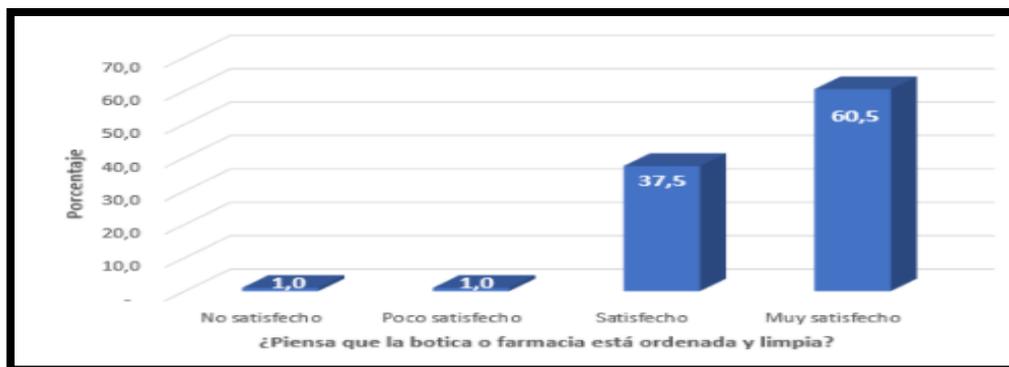
¿Piensa que la botica o farmacia está ordenada y limpia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	No satisfecho	2	1,0	1,0	1,00
	Poco satisfecho	2	1,0	1,0	2,00
	Satisfecho	75	37,5	37,5	39,50
	Muy satisfecho	121	60,5	60,5	100,00
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 16: Esta ordenado y limpio**

**¿Piensa que la botica o farmacia está ordenada y limpia?**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los 200 encuestados en los establecimientos farmacéuticos del distrito de chorrillos 2021, el 60,5% está muy satisfecho que la botica o farmacia esta ordenada y limpia, el 37,5% está satisfecho, el 1% poco satisfecho, el 1% no satisfecho.

**Tabla 18: Esta adecuadamente ventilada e iluminada**

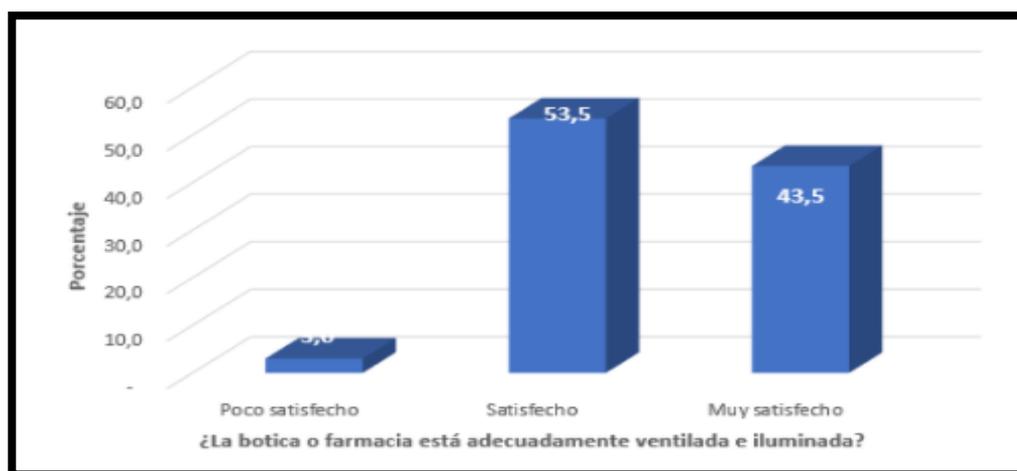
**¿La botica o farmacia esta adecuadamente ventilada e iluminada?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	No satisfecho	0	-	-	-
	Poco satisfecho	6	3,0	3,0	3,00
	Satisfecho	107	53,5	53,5	56,50
	Muy satisfecho	87	43,5	43,5	100,00
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 17: Esta adecuadamente ventilada e iluminada**

**¿La botica o farmacia esta adecuadamente ventilada e iluminada?**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los 200 encuestados en los establecimientos farmacéuticos del distrito de chorrillos 2021, el 53,5% menciona estar satisfecho con la ventilación e iluminación de la botica o farmacia, el 43,5% muy satisfecho, el 3% poco satisfecho.

**Tabla 19: Presenta avisos que facilitan su ubicación, letreros**

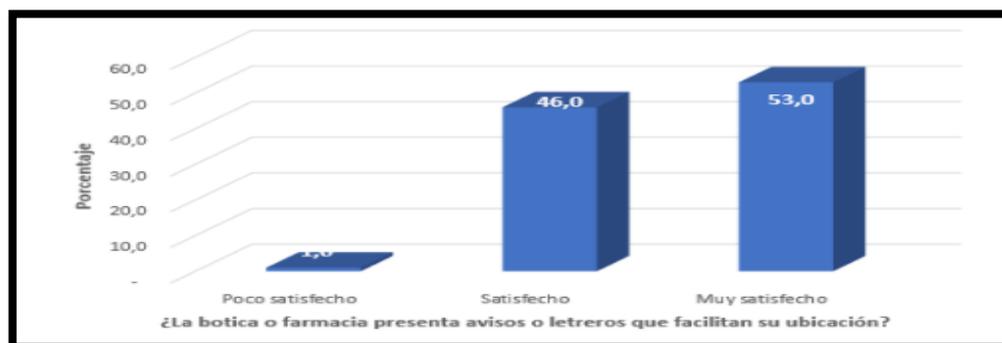
**¿La botica o farmacia presenta avisos o letreros que facilitan su ubicación?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	No satisfecho	0	-	-	-
	Poco satisfecho	2	1,0	1,0	1,00
	Satisfecho	92	46,0	46,0	47,00
	Muy satisfecho	106	53,0	53,0	100,00
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Gráfico 18: Presenta avisos que facilitan su ubicación, letreros**

**¿La botica o farmacia presenta avisos o letreros que facilitan su ubicación?**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los 200 encuestados en los establecimientos farmacéuticos del distrito de chorrillos 2021, el 53% menciona estar muy satisfecho con los avisos o letreros que facilitan su ubicación, el 46% menciona estar satisfecho con los avisos o letreros que facilitan su ubicación, el 1% menciona estar poco satisfecho.

**Tabla 20: La ubicación es una zona segura en presencia de serenazgo y policía**

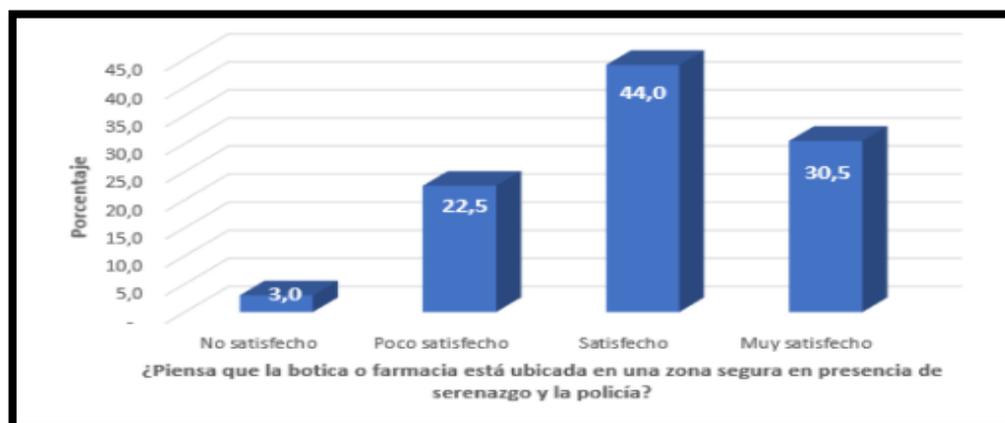
**¿Piensa que la botica o farmacia está ubicada en una zona segura en presencia de serenazgo y la policía?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	No satisfecho	6	3,0	3,0	3,00
	Poco satisfecho	45	22,5	22,5	25,50
	Satisfecho	88	44,0	44,0	69,50
	Muy satisfecho	61	30,5	30,5	100,00
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 19: La ubicación es una zona segura en presencia de serenazgo y policía**

**¿Piensa que la botica o farmacia está ubicada en una zona segura en presencia de serenazgo y la policía?**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los 200 encuestados en los establecimientos farmacéuticos del distrito de chorrillos 2021, el 44% menciona estar satisfecho con la ubicación de la botica o farmacia, el 30,5% menciona estar muy satisfecho con la ubicación de la botica o farmacia, el 22,5% menciona estar poco satisfecho con la ubicación, el 3% menciona estar no satisfecho con la ubicación.

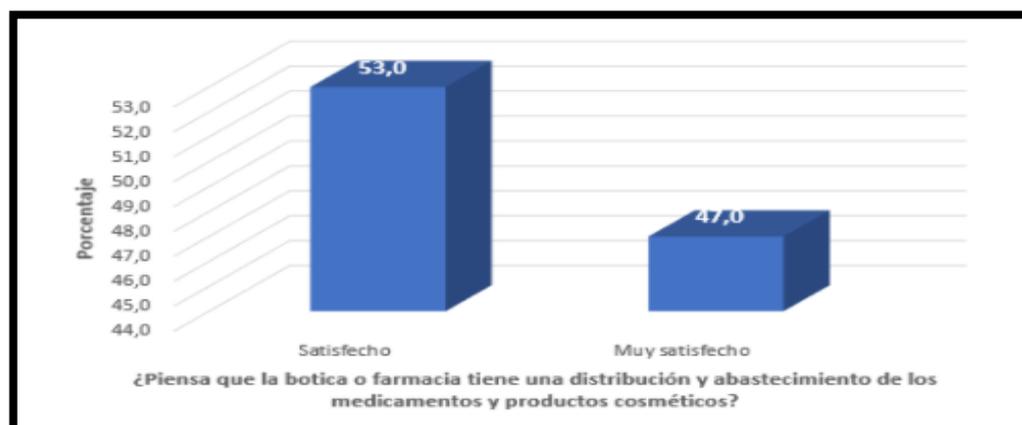
**Tabla 21: Distribución y abastecimiento de los medicamentos prescrita en la receta**  
**¿Piensa que la botica o farmacia tiene una distribución y abastecimiento de los medicamentos y productos cosméticos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	No satisfecho	0	-	-	-
	Poco satisfecho	0	-	-	-
	Satisfecho	106	53,0	53,0	53,00
	Muy satisfecho	94	47,0	47,0	100,00
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**Grafico 20: Distribución y abastecimiento de los medicamentos prescrita en la receta**

**¿Piensa que la botica o farmacia tiene una distribución y abastecimiento de los medicamentos y productos cosméticos?**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** De los 200 encuestados en los establecimientos farmacéuticos del distrito de chorrillos 2021, el 53% menciona estar satisfecho con la distribución y abastecimiento de los medicamentos y productos cosméticos de la botica o farmacia, el 47% menciona estar muy satisfecho con la distribución y abastecimiento de los medicamentos y productos cosméticos de la botica o farmacia.

## 4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS

### COEFICIENTE DE CORRELACION DE SPEARMAN

#### PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

**H1:** El cumplimiento de buenas prácticas de dispensación tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos del distrito de Chorrillos.

**HO:** El cumplimiento de buenas prácticas de dispensación NO tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos del distrito de Chorrillos.

Significancia: 0.05
Regla de decisión:
Si p-valor < 0.05, rechazar Ho
Si p-valor > 0.05, aceptar Ho

**TABLA 22: Prueba de Rho Spearman de hipótesis general**

Correlaciones no paramétricas				
Correlaciones				
			Buenas Practicas de Dispensación	Nivel de Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Buenas Practicas de Dispensación	Coefficiente de correlación	1,000	,255**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Nivel de Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,255**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

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

Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACION:** Con el nivel significativa de  $0,00 < 0,05$  existe evidencia estadística para rechazar el hipótesis Ho y concluir que las buenas prácticas de dispensación tiene correlación con el nivel de satisfacción del usuario en los establecimientos farmacéuticos del distrito Chorrillos.

**TABLA 23: Cruzada de BPD y nivel de satisfacción**

		Nivel de Satisfacción del Usuario			Total	
		Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Buenas Practicas de Dispensación	Cumple	Recuento	8	66	126	200
		Recuento esperado	8,0	66,0	126,0	200,0
		% del total	4,0%	33,0%	63,0%	100,0%
Total		Recuento	8	66	126	200
		Recuento esperado	8,0	66,0	126,0	200,0
		% del total	4,0%	33,0%	63,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

**TABLA 24: Prueba de Chi- cuadrado**

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	182,773 <sup>a</sup>	56	,000
Razón de verosimilitud	194,204	56	,000
Asociación lineal por lineal	13,307	1	,000
N de casos válidos	200		

a. 63 casillas (84,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,01.

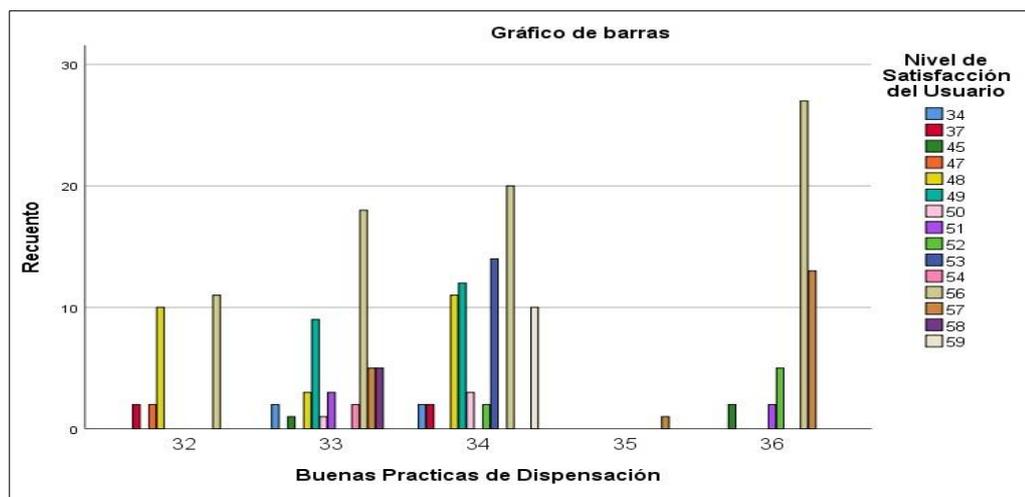
Fuente: Elaboración propia

**TABLA 25: Medidas simétricas**

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,691	,000
N de casos válidos		200	

Fuente: Elaboración propia

**GRAFICO 21: Grafico de barra de BPD y nivel de satisfacción**



Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACION:** Con el nivel significativa de  $0,00 < 0,05$  existe evidencia estadística para rechazar el hipótesis  $H_0$  y concluir que las buenas prácticas de dispensación tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos del distrito Chorrillos.

#### PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

$H_1$ : La dimensión recepción y validación de la receta tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.

$H_0$ : La dimensión recepción y validación de la receta NO tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.

**TABLA 26: Rho de Spearman de hipótesis específica 1**

<b>Correlaciones no paramétricas</b>				
<b>Correlaciones</b>				
			Recepción y Validación de la receta	Nivel de Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Recepción y Validación de la receta	Coeficiente de correlación	1,000	,256
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Nivel de Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	,256	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACION:** Con el nivel significativa de  $0,00 < 0,05$  existe evidencia estadística para rechazar el hipótesis  $H_0$  y concluir la dimensión recepción y validación de la receta tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

H1: La dimensión análisis e interpretación de la receta tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.

H<sub>0</sub>: La dimensión análisis e interpretación de la receta NO tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.

## TABLA 27: Rho de Spearman de hipótesis específicos 2

Correlaciones no paramétricas				
Correlaciones				
Rho de Spearman			Análisis e Interpretación de la receta	Nivel de Satisfacción del Usuario
	Análisis e Interpretación de la receta	Coefficiente de correlación	1,000	,323
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Nivel de Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,323	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACION:** con el nivel significativa de  $0,000 < 0,05$  donde existe evidencia estadística para rechazar el hipótesis  $H_0$  y concluir que la dimensión análisis e interpretación de la receta tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.

### PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

$H_1$ : La dimensión preparación y selección de los productos para su entrega tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.

$H_0$ : La dimensión preparación y selección de los productos para su entrega NO tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.

**TABLA 28: Rho de Spearman de hipótesis específica 3**

<b>Correlaciones no paramétricas</b>				
<b>Correlaciones</b>				
			Preparación y Selección del producto para su entrega	Nivel de Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Preparación y Selección del producto para su entrega	Coefficiente de correlación	1,000	,985
		Sig. (bilateral)	.	,030
		N	200	200
	Nivel de Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,030	1,000
		Sig. (bilateral)	,985	.
		N	200	200

Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACION:** Con el nivel significativa de  $0,03 < 0,05$  existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis  $H_0$  y concluir que la dimensión preparación y selección de los productos para su entrega tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.

#### PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

H1: La dimensión entrega de los productos e información tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.

H0: La dimensión entrega de los productos e información NO tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.

**TABLA 29: Rho de Spearman de hipotesis especifico 4**

Correlaciones no paramétricas				
Correlaciones				
		Entrega de los productos e información por el dispensador		Nivel de Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Entrega de los productos e información por el dispensador	Coefficiente de correlación	1,000	-,062
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	Nivel de Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	-,062	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACION:** Con el nivel significativa de  $0,00 < 0,05$  existe evidencia estadística para rechazar la hipótesis  $H_0$  y concluir que la dimensión entrega de los productos e información tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.

#### 4.3 DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En este estudio con respecto al objetivo general, los resultados muestran que las buenas prácticas de dispensación tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos del distrito de chorrillos – 2021. La correlación encontrada es positiva, cuyo coeficiente de correlación de Spearman es de 0,255 con un nivel de significancia bilateral de 0,000 menor a la significancia máxima de 0,05. La prueba de Chi- cuadrado se obtuvo un  $P= 0,000$  ( $P < 0,05$ ) estos resultados nos permite confirmar la hipótesis planteada en el trabajo. De esta manera se puede decir que si tiene una relación entre el variable cumplimiento de buenas prácticas de dispensación con el variable nivel de satisfacción de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos realizados la investigación pertenecientes al distrito de chorrillos. Estos alcances concuerdan con lo hallado por Cabanillas, J. (2020), quien determino el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación con la satisfacción de los pacientes que tienen una relación significativa donde se empleó el Phi y V Cramer ya que el valor de significancia es menor a 0.05. A parte de ello, los resultados concuerdan con Ordaya, I. (2021), también determino que si tiene conexión el nivel de satisfacción de los usuarios con el

cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la Botica Inkafarma, san juan de Lurigancho - 2020. En los resultados se comprobaron la existencia de relación del nivel de satisfacción con el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación ( $p=0.023$ ), obteniendo resultados estadísticos con correlación del Spearman ( $\rho$ ) del 0.668. Los Q F cumplieron las BPD a cada una de sus fases. El cumplimiento del BPD, en cuanto al recepción y validación de la receta, en la Botica Inkafarma fue el 100%, el cumplimiento de BPD, en cuanto a la interpretación y análisis a la receta, en la Botica Inkafarma fue del 83.1%, del cumplimiento de BPD, en cuanto a preparación y selección de receta, en la Botica inkafarma fue del 91.7%, del cumplimiento de BPD, en cuanto al registro a la receta, de Botica Inkafarma fue del 91.7%, también el cumplimiento de BPD, en cuanto a entrega del producto e información por parte del dispensador es conforme a la receta fue al 100%. También estos alcances concuerdan con lo hallado por Paredes, L. (2019), Demostró la relación entre el nivel de cumplimiento de prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario en la Farmacia del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca, enero hasta marzo 2018. Para el desarrollo de la investigación, el recurso utilizado fue un cuestionario en lo cual estuvo conformado de interrogantes cerradas. Participaron 288 pacientes y cuatro QF donde se evidencio que el 75% de los QF cumplen con las BPD, 227 pacientes fueron atendidos por los QF cumpliendo las BPD, en 61 personas atendidas por el profesional no se cumplieron las BPD. En referente a la satisfacción, esta fue alta por parte de los encuestados. Se determinan que el nivel de cumplimiento de las BPD tiene relación con satisfacción de los usuarios. Estos alcances concuerdan con lo hallado por López, T. (2019), Relacionó el cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y satisfacción del usuario externo del servicio farmacia del hospital de Paita. La población estuvo representada por 92 pacientes y personales que labora en servicio de farmacia. Realizando la investigación con muestras representativas de hombres como mujeres de 36 a 45 años de edad, se aplicó la metodología descriptivo, observacional y transversal; a través del llenado de las encuestas de 30 ítem aplicado a los personales y otra encuesta con 15 ítem aplicada al Usuario Externo. Se realizó coeficientes de la correlación del Spearman, la prueba da Chi-cuadrado. Donde se evidencio que el 80% cumplieron las BPD, también que el 71.74% del Usuario Externo se siente satisfecho; de la encuesta hacia el personal de Farmacia. Concluyeron la relación entre la Satisfacción de los usuarios externos y las BPD con la prueba del Chi- cuadrado indicando la existencia de relación durante los procesos para las BPD con satisfacción percibida por los usuarios.

Es posible determinar que la dimensión recepción y validación de la receta tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de chorrillos – 2021. La relación encontrada es positiva, cuyo coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,256 con un nivel de significancia bilateral de 0,00 menor a la significancia máxima de 0,05, estos resultados nos permite confirmar la hipótesis planteada en el trabajo. De esta manera se puede decir que tiene una relación entre el variable cumplimiento de buenas prácticas de dispensación con el variable nivel de satisfacción de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos realizados en la investigación en el distrito de chorrillos. En cuanto a la satisfacción de los 50 usuarios encuestados en la botica cadena, en la dimensión humanística, el 58% mencionaron estar muy satisfecho con la atención, el 38% poco satisfecho, el 4% poco satisfecho. En la dimensión tecnológica – científica el 88% mencionaron estar muy satisfecho con la entrega correcta de los medicamentos, el 12% satisfecho. El 20% menciona estar muy satisfecho con la charla educativa sobre el uso del medicamento, el 70% satisfecho, el 6% poco satisfecho, el 4% no satisfecho. El 46% menciona estar muy satisfecho por la alternativa ofrecida del medicamento, información preventiva tanto socioeconómica y nutricional, el 48% satisfecho, el 6% poco satisfecho. En la dimensión entorno el 70% menciona estar muy satisfecho con la orden y limpieza del establecimiento, el 26% satisfecho, 4% no satisfecho. El 30% menciona estar muy satisfecho con ubicación y la presencia de serenazgo y policía, el 46% satisfecho, el 24% poco satisfecho. El 64% menciona estar muy satisfecho con la distribución y abastecimiento de los medicamentos y productos cosméticos, el 36% satisfecho. Estos alcances concuerdan con lo hallado Ordaya, I. (2021), también determino que si tiene conexión el nivel de satisfacción de los usuarios con el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la Botica Inkafarma, san juan de Lurigancho- 2020. En los resultados se comprobaron la existencia del nivel de satisfacción con el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación ( $p=0.023$ ), obteniendo resultados estadísticos con correlación del Spearman ( $\rho$ ) del 0.668. Los Q F cumplieron las BPD a cada una de sus fases. El cumplimiento del BPD, en cuanto al recepción y validación de la receta, en la Botica Inkafarma fue el 100%, el cumplimiento de BPD, en cuanto la interpretación y análisis a la receta, en la Botica Inkafarma fue del 83.1%, del cumplimiento de BPD, en cuanto a preparación y selección de receta, en la Botica inkafarma fue del 91.7%, del cumplimiento de BPD, en cuanto al registro a la receta, de Botica Inkafarma fue del 91.7%, también el cumplimiento de BPD, en cuanto a entrega del producto e información por parte del dispensador es conforme a la receta fue al 100%.

Por otro lado también se determinó que la dimensión análisis e interpretación de la receta tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos. La relación encontrada es positiva, cuyo coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,323 con un nivel de significancia bilateral de 0,00 menor a la significancia máxima de 0,05, estos resultados nos permite confirmar la hipótesis planteada en el trabajo. De esta manera se puede decir que si tiene una relación entre el variable cumplimiento de buenas prácticas de dispensación con el variable nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos realizados en la investigación en el distrito de Chorrillos. En cuanto a la satisfacción de los 50 usuarios encuestados en una botica independiente, en la dimensión humanística, el 96% mencionaron estar muy satisfecho con la atención, el 4% satisfecho. En la dimensión tecnológica – científica el 96% mencionaron estar muy satisfecho con la entrega correcta de los medicamentos, el 4 satisfecho. El 20% menciona estar muy satisfecho con la charla educativa sobre el uso del medicamento, el 58% satisfecho, el 28% poco satisfecho, el 4% muy satisfecho, el 10% no satisfecho. El 58% menciona estar muy satisfecho por la alternativa ofrecida del medicamento, información preventiva tanto socioeconómica y nutricional, el 42% satisfecho. En la dimensión entorno el 60.5% menciona estar muy satisfecho con la orden y limpieza del establecimiento, el 37.5% satisfecho, el 1% poco satisfecho, el 1% no satisfecho. El 44% menciona estar satisfecho con ubicación y la presencia de serenazgo y policía, el 30.5% satisfecho, el 22.5% poco satisfecho 3% no satisfecho. El 53% menciona estar satisfecho con la distribución y abastecimiento de los medicamentos y productos cosméticos, el 47% muy satisfecho. Estos alcances concuerdan con lo hallado por Cabanillas, J. (2020), Relaciono el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación con satisfacción de los pacientes en los establecimientos farmacéuticos del distrito de Cajabamba durante octubre a noviembre 2019. El estudio que realizo es no experimental simple, correccional, descriptivo, se empleó el Phi y V Cramer con una población del 1600 usuarios, tomando 310 usuarios como muestra, recolectaron información con dos cuestionarios que fueron validados con otras tesis, se determinaron que hay cumplimientos de BPD como también el 99,4% de los usuarios estuvieron satisfechos con la atención, se evaluaron dimensiones de las BPD, los cuales son: análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de los productos y recepción y validación de la prescripción, estos se relacionaron con el variable satisfacción al usuario, siendo esta satisfactoria. Se

concluye que hay una estrecha conexión del cumplimiento de BPD con la satisfacción de los usuarios.

También se determinó que la dimensión preparación y selección de los productos para su entrega tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de chorrillos. La relación encontrada es positiva, cuyo coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0,985 con un nivel de significancia bilateral de 0,03 menor a la significancia máxima de 0,05 estos resultados nos permite confirmar la hipótesis planteada en el trabajo. En cuanto a la satisfacción de los 50 usuarios encuestados en una farmacia, en la dimensión humanística, el 78% mencionaron estar muy satisfecho con la atención, el 14% satisfecho, el 8% poco satisfecho. En la dimensión tecnológica – científica el 92% mencionaron estar muy satisfecho con la entrega correcta de los medicamentos, el 8% satisfecho. El 54% menciona estar satisfecho con la charla educativa sobre el uso del medicamento, el 42% poco satisfecho, el 4% muy satisfecho, El 54% menciona estar muy satisfecho por la alternativa ofrecida del medicamento, información preventiva tanto socioeconómica y nutricional, el 46% satisfecho. En la dimensión entorno el 54% menciona estar muy satisfecho con la orden y limpieza del establecimiento, el 46% satisfecho. El 58% menciona estar satisfecho con ubicación y la presencia de serenazgo y policía, el 34% poco satisfecho, el 24% no satisfecho. El 54% menciona estar muy satisfecho con la distribución y abastecimiento de los medicamentos y productos cosméticos, el 46% satisfecho. Estos alcances concuerdan con lo hallado por Pacahuala, M. (2018), El objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios con las atenciones brindados en las farmacias y boticas, distrito Huaycan de febrero a abril del 2018. La técnica de investigación fue de tipo no experimental, descriptiva, transversal y correlacional, medido mediante el Likert scale (escala de Likert). La muestra fue conformado con 374 personas de 18 años a mas donde asistieron en las 11 farmacias y boticas en el distrito huaycan que adquirieron medicamentos sin o con receta, recolectando los datos de acuerdo unas encuestas de 20 preguntas. De todo los usuarios encuestados el 29.41% fueron masculinos y 70.59% fueron femeninas. En cuanto a la asistencia de boticas fueron 70.59% y en cuanto a la asistencia de farmacias fueron 29.41%. En cuanto al grado de instrucción a nivel primaria fue 17.65%, a nivel secundaria fue 52.39%, a nivel técnico superior fue 5.88% y a nivel superior fue 23.53%. Se concluye que los usuarios calificaron excelente y buena sobre nivel de satisfacción, también existió

relación del grado de satisfacción con atención brindadas a usuarios atendidos en las farmacias e boticas, como también se encontró dimensiones de seguridad, sensibilidad y empatía donde demostró altos niveles de aprobación.

También se determinó que la dimensión entrega de los productos e información por el dispensador con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos. La relación encontrada es positiva, cuyo coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de  $-0,062$  con un nivel de significancia bilateral de  $0,00$  menor a la significancia máxima de  $0,05$ , estos resultados nos permite confirmar la hipótesis planteada en el trabajo. De esta manera se puede decir que tiene una relación entre el variable cumplimiento de buenas prácticas de dispensación con el variable nivel satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos realizados la investigación perteneciente al distrito de Chorrillos. En cuanto a la satisfacción de los 50 usuarios encuestados en una farmacia de un centro de salud, en la dimensión humanística, el 94% mencionaron estar satisfecho con la atención, el 6% muy satisfecho. En la dimensión tecnológica – científica el 94% mencionaron estar muy satisfecho con la entrega correcta de los medicamentos, el 6% muy satisfecho. El 94% menciona estar satisfecho con la charla educativa sobre el uso del medicamento, el 6% muy satisfecho. El 68% menciona estar satisfecho por la alternativa ofrecida del medicamento, información preventiva tanto socioeconómica y nutricional, el 32% muy satisfecho. En la dimensión entorno el 82% menciona estar muy satisfecho con la orden y limpieza del establecimiento, el 18% satisfecho. El 92% menciona estar muy satisfecho con ubicación y la presencia de serenazgo y policía, el 8% satisfecho. El 94% menciona estar satisfecho con la distribución y abastecimiento de los medicamentos y productos cosméticos, el 6% muy satisfecho. Estos alcances concuerdan con lo hallado por Ordaya, I. (2021), El objetivo fue determinar si tiene conexión el nivel de satisfacción de los usuarios con los cumplimientos de las buenas prácticas de dispensación en la Botica Inkafarma, san juan de Lurigancho- 2020. La técnica del estudio era investigación cuantitativa, no experimental con corte transversal y nivel correlacional. La población estuvo conformadas de 6000 personas (promedio mensual) que asistieron a la botica inkafarma- distrito san juan de Lurigancho entre septiembre a octubre – 2020. La muestra estuvo bajo un método probabilístico, haciéndose calculado 362 personas para la misma. Los instrumentos empleados en la recopilación de los datos fueron, cuestionarios para ver el nivel de

satisfacción y otro cuestionarios dirigido a conocer las buenas prácticas de dispensación y como resultados se comprobaron la existencia del nivel de satisfacción con el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación ( $p=0.023$ ), obteniendo resultados estadísticos con correlación del Spearman ( $\rho$ ) del 0.668. Los Q F cumplieron las BPD a cada una de sus fases. El cumplimiento del BPD, en cuanto al recepción y validación de la receta, en la Botica Inkafarma fue el 100%, el cumplimiento de BPD, en cuanto a la interpretación y análisis a la receta, en la Botica Inkafarma fue del 83.1%, del cumplimiento de BPD, en cuanto a preparación y selección de receta, en la Botica inkafarma fue del 91.7%, del cumplimiento de BPD, en cuanto al registro a la receta, de Botica Inkafarma fue del 91.7%, también el cumplimiento de BPD, en cuanto a entrega del producto e información por parte del dispensador es conforme a la receta fue al 100%.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

- ✓ Respecto a la dimensión recepción y validación de la receta tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos en el distrito de Chorrillos.
- ✓ La dimensión análisis e interpretación de la receta tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.
- ✓ La dimensión preparación y selección de los productos para su entrega tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.
- ✓ La dimensión entrega de los productos e información tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.

- ✓ Se encontró que el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos del distrito de Chorrillos. Con un nivel significativa de  $0,00 < 0,05$  mediante la prueba de Chi cuadrado y Rho de Spearman. En cuanto a las BPD en Recepción y validación de la receta el 89,5% cumple, el 10,5% no cumple, en Análisis e interpretación de la receta el 100% cumple, en Preparación y selección del producto para su entrega el 100% cumple, en registros el 62.0% cumple, el 38.0% no cumplen, Entrega de los productos e información por el dispensador el 100% cumple. En cuanto a la satisfacción el 92,5% dijo estar muy satisfecho con el trabajador de botica o farmacia que le otorgo de manera correcta los medicamentos prescritos en la receta. El 76% está muy satisfecho con la orientación sobre el uso del medicamento. El 69% se siente satisfecho con la charla educativa mencionada cuando fue atendido.

## 5.2. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda que el profesional químico farmacéutico encargado de la dirección técnica de cada establecimiento, debe estar permanentemente orientado ante la atención de los usuarios.
- ✓ Cada establecimiento es una empresa comercial, pero no se debe perder el objetivo principal a lo que están orientados cada botica o farmacia, en el cual no se debe vender de manera indiscriminada los medicamentos.
- ✓ Se recomienda realizar charlas informativas sobre las buenas prácticas de dispensación a los profesionales químicos farmacéuticos, y así fortalecer el tema y asegurar una buena atención.
- ✓ Se recomienda realizar capacitaciones constantes al personal técnico de las boticas y farmacias, sobre las buenas prácticas de dispensación con la finalidad de reconocer su labor y que al cambiar un medicamento por otro ya sea por no perder una venta, esto podría poner en riesgo la vida de una persona y ver de esta forma que en sus manos está el bienestar de la población y asegurar la calidad de vida de cada persona.

- ✓ Asimismo, con respecto a la dispensación de medicamentos, durante la encuesta realizada a los diferentes establecimientos se percibió que la mayoría de los usuarios van sin prescripción médica, lo cual otorga una mayor responsabilidad a los establecimientos y por lo tanto al director técnico quien es el químico farmacéutico, donde debe asegurar en todo momento la adecuada dispensación del medicamento.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS**

1. López, T. (2019) buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia- hospital Paita 2018. Tesis de título de químico farmacéutico.
2. Paredes, L. (2019) Nivel de cumplimiento de prácticas de dispensación en relación a la satisfacción de los usuarios en farmacia del hospital Carlos Monge Medrano Juliaca, enero – marzo 2018. Tesis de título de químico farmacéutico.
3. Cabanillas, J. (2020) Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba. Tesis de maestría en gestión de los servicios de la salud.
4. Ordaya, I. (2021) nivel de satisfacción y cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la botica inkafarma san juan de Lurigancho – 2020. Tesis de título de químico farmacéutico.
5. Pacahuala, M. (2018) Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en boticas y farmacias del distrito de huaycan. Febrero – Abril 2018. Tesis de título de químico farmacéutico.
6. Barzola, M. Mondaca, R. (2019) Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del hospital III de emergencias Grau essalud. Julio – septiembre 2018. Tesis de título de químico farmacéutico.
7. Montenegro, L. (2018) Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas, Chiclayo, Perú. Tesis de maestría en formación directiva de gobierno de las personas.

8. Huaman, J. (2017) Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas mifarma dela zona 15 de huaycan, Ate – lima ,2016. Tesis de título de químico farmacéutico.
9. Barahona,M.(2017) Diagnostico de las etapas del proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo ( consulta externo) de la farmacia hospitalaria de la clínica metropolitana. Tesis de magister en gerencia de instituciones de salud.
10. Díaz, D. Vega, M. (2017) Satisfacción del cliente con la atención brindada en una cadena de boticas del distrito de magdalena del mar. Lima 2017. Tesis de título de químico farmacéutico.
11. Duque, S. (2020) expectativas y satisfacción de los usuarios de establecimientos farmacéuticos minoristas, de la localidad Antonio Nariño, en los barrios policarpa salavarieta y Santander, en la ciudad de Bogotá. Tesis de magister en farmacología.
12. Escudero, P. Huanca, G. (2019) cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en farmacias y boticas en el distrito de la victoria periodo junio 2018- mayo 2019. Tesis de título de químico farmacéutico.
13. Romero, H. Crespo, J. (2018) Humanismo y desarrollo vistos del centro del mundo. Revista científica de humanidades y ciencias sociales.11-13.
14. Lobo A, Domínguez K, Rodríguez J. (2016) Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Revista científica de salud; 9(1):21-5
15. Quevedo, F. (2011) Estadística aplicada en la investigación en salud. Revista biomédica revisada por pares *Medwave* 2011 Dic; 11(12).
16. Febres, R. Mercado, M. (2020) Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Revista de la facultad de medicina humana, vol. 20 n°.3.

17. Colegio químico farmacéutico del Perú (2019) Ley de trabajo del profesional de salud, químico farmacéutico del Perú. Disponible en: <http://cqfp.pe/serums2019/P8-3-%20LEY%2028173%20QUIMICO%20FARMACEUTICO.pdf>
18. Escolar, M. (2015) Uso correcto de medicamentos. Disponible en: <https://cinfasalud.cinfa.com/p/uso-correcto-de-medicamentos/>
19. Toribio, P. (2010) Decreto supremo. Disponible en: [https://www.mef.gob.pe/en/?option=com\\_content&language=en-GB&Itemid=100828&view=article&catid=0&id=127&lang=en-GB](https://www.mef.gob.pe/en/?option=com_content&language=en-GB&Itemid=100828&view=article&catid=0&id=127&lang=en-GB)
20. Molina, T. Orlando, D. (2014) Calidad de los servicios. Disponible en: [https://www.ecured.cu/calidad\\_de\\_los\\_servicios](https://www.ecured.cu/calidad_de_los_servicios)
21. Ugarte, O. (et.all) (2009) Manual de buenas prácticas de dispensación. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1022\\_digemid58.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1022_digemid58.pdf)
22. Westreicher, G. (2020) Sigma (símbolo). Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/sigma-simbolo.html>
23. Marroquín, R. (2012) Metodología de la investigación. Disponible en: [http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
24. Anteza, F. Quiroga, R. Pardo, D. (2004) Norma de buenas prácticas de dispensación. Disponible en: <http://oras-conhu.org/Data/20158353857.pdf>

## ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA DE INVESTIGACION	OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos del distrito de Chorrillos?</p> <p><b>Problemas específicos</b> 1. ¿Cuál es la relación entre la recepción y validación de la receta con el nivel de satisfacción de la población usuaria de</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos del distrito de Chorrillos.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> 1. Determinar la relación entre la recepción y validación de la receta con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos</p>	<p><b>Hipótesis general</b> El cumplimiento de buenas prácticas de dispensación tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos del distrito de Chorrillos.</p> <p><b>Hipótesis específica</b> 1. La dimensión recepción y validación de la receta tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.</p>	<p><b>Variable independiente</b> Conocimiento de buenas prácticas de dispensación.</p> <p><b>Variable dependiente</b> Nivel de satisfacción del usuario.</p>	<p>Recepción y validación de la receta. Análisis e interpretación de la receta. Preparación y selección de los productos para su entrega.</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Descriptivo Correlacional simple <b>Nivel de la investigación</b> No experimental de tipo transversal <b>Diseño de la investigación</b> cuantitativo <b>Población</b> 835 usuarios y trabajadores de</p>

<p>los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre el análisis e interpretación de la receta con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre la preparación y selección de los productos para su entrega con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos</p>	<p>farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.</p> <p>2. Determinar la relación entre el análisis e interpretación de la receta con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.</p> <p>3. Determinar la relación entre la preparación y selección de los productos para su entrega con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.</p> <p>4. Determinar la relación entre la entrega de los productos e</p>	<p>2. La dimensión análisis e interpretación de la receta tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.</p> <p>3. La dimensión preparación y selección de los productos para su entrega tiene relación con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.</p> <p>4. La dimensión entrega de los productos e información tiene relación con el nivel de satisfacción de la población</p>		<p>Registros</p> <p>Entrega de los productos e información.</p>	<p>los establecimientos farmacéuticos encuestados</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>200 usuarios en los diferentes establecimientos encuestados y colaboradores.</p> <p><b>Técnica</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Muestreo</b></p> <p>No probabilístico por conveniencia</p> <p><b>Instrumento</b></p> <p>Encuesta</p>
---	---	---	--	---	--

<p>farmacéuticos en el distrito de Chorrillos?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre la entrega de los productos e información con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos?</p>	<p>información con el nivel de satisfacción de la población usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.</p>	<p>usuaria de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de Chorrillos.</p>			
--	---	--	--	--	--

**UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO (UNID)**

**CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS EN EL DISTRITO DE CHORRILLOS, 2021.**

**Indicaciones:** este instrumento es anónimo, las respuestas son confidenciales, lo cual agradecemos su sinceridad. Marca con EQUIS(X) O CRUZ (+) las columnas enumeradas del 1 al 4 de acuerdo a su criterio.

**DATOS ESPECIFICOS:**

(1: No satisfecho)      (2: Poco satisfecho)      (3: Satisfecho)      (4: Muy satisfecho)

Tipo de establecimiento: Botica cadena ( )      Botica independiente ( )

Farmacia ( )      Farmacia de un centro de salud ( )

N°	ITEMS/ DIMENSIONES	1	2	3	4
DIMENSION: HUMANISTICA					
1	¿El trabajador de la botica o farmacia lo atendió con mucho cuidado y precaución?				
2	¿El trabajador de la botica o farmacia le brindo un trato amable y Cortez?				
3	¿El trabajador de la botica o farmacia respeta la confidencialidad y actúa con discreción?				
4	¿El trabajador de la botica o farmacia respeto el orden de llegada de los usuarios?				
5	¿El trabajador de botica o farmacia usa correctamente su vestimenta de trabajo y está identificado)?				
DIMENSION: TECNOLOGICA – CIENTIFICA					
6	¿El trabajador de botica o farmacia le otorgo, de manera correcta los medicamentos prescrita en la receta?				

7	¿El trabajador de botica o farmacia le oriento sobre el uso del medicamento?				
8	¿El trabajador de botica o farmacia le dio charla educativa cuando fue atendida?				
9	¿El trabajador de botica o farmacia, demostró dominio y seguridad, con la medicación brindada?				
10	¿El trabajador de botica o farmacia ofrece alternativas del medicamento, da información preventivas tanto socioeconómico y nutricional?				
DIMENSION: ENTORNO					
11	¿Piensa que la botica o farmacia está ordenado y limpio?				
12	¿La botica o farmacia esta adecuadamente ventilada e iluminada?				
13	¿La botica o farmacia presentan, avisos que facilitan su ubicación, letreros?				
14	¿Piensa que la botica o farmacia, está ubicado en una zona segura en presencia de serenazgo y policía?				
15	¿Piensa que la botica o farmacia tiene una distribución y abastecimiento de los medicamentos y productos cosméticos?				

**UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO (UNID)**

**CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS EN EL DISTRITO DE CHORRILLOS, 2021**

FORMATO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN		
<b>Tipo de establecimiento farmacéutico:</b>	Botica cadena ( )	Botica independiente ( )
	Farmacia ( )	Farmacia de un centro de salud ( )
<b>Nombre del establecimiento:</b>		
<b>Horarios de atención del establecimiento:</b>		
<b>Título visible del químico farmacéutico:</b>	NO ( )	SI ( )

Se realizara una serie de enunciados lo cual, la investigación se registrara con un aspa (x) si piensa que las preguntas es, no cumple (NO) y si cumple (SI)

ITEMS		NO CUMPLE	SI CUMPLE
<b>Recepción y validación de la receta</b>			
1	El profesional QF confirmo la dirección, el nombre, y número de colegiatura en la receta del prescriptor e identifico los datos del paciente.		
2	Verifico el nombre del medicamento en su denominación genérico, forma farmacéutico, posología, y concentración.		
3	Verifico la fecha de expedición, la fecha de expiración, y el lugar donde fue prescrito la receta		
4	Una vez realizada la validación, ¿el profesional QF decidió dispensar o no dispensar el producto?		
<b>Análisis e interpretación de la receta</b>			

5	Realiza análisis e interpretación de la receta.		
6	Realizo un cálculo correcto de la dosis y cantidad del medicamento a entregar		
7	Identifico la duplicidad terapéutica y las interacciones de los medicamentos en la receta		
8	El químico farmacéutico ofreció alternativas del medicamento según su forma química y farmacológicamente equivalente en la receta.		
<b>preparación y selección del producto para su entrega</b>			
9	El químico farmacéutico identifica cuidadosamente el medicamento para que se asegure si la concentración, nombre, presentación y forma farmacéutica corresponda a la receta.		
10	Antes de entregar los medicamentos, verifico que están en condiciones óptimas.		
11	Para evitar el contacto directo, utilizo guantes para el conteo de capsulas y tabletas.		
12	Cuando dispense medicamentos en unidades inferiores a su contenido fue acondicionado en un envase donde contenga información acerca del medicamento.		
<b>Registros</b>			
13	El profesional QF cuando dispense los medicamentos alternativos del prescrito, anoto al revés de la receta el nombre del medicamento alternativo.		
14	Realiza el registro de acuerdo con las normas legales vigentes.		
<b>Entrega de los productos e información por el dispensador</b>			
15	Los productos se entregaron con una instrucción clara, añadiendo información que se estime conveniente.		
16	Antes de entregar los medicamentos, verifiqué que están en condiciones óptimas.		
17	Informo sobre los posibles efectos no deseados, da consejos para evitar el abandono del tratamiento		
18	El QF se aseguró que el usuario entienda las instrucciones acerca del tratamiento		









Anexo 4: Aspectos administrativos

Cronograma de actividades

Actividades	Septiembre				octubre				noviembre				diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Idea	X															
Título		X														
Formación del problemática			X													
Problema general y especifico			X													
Justificación				X												
Antecedentes nacionales					X	X	X									
Antecedentes internacionales					X	X	X									
Bases legales								X								
Marco teórico								x								
Hipótesis general y especifico								X								
Operacionalizacion de variables									X							
metodología									X							
Aspectos administrativos										X						
Referencias											X					
Matriz de consistencia												X	X	X	X	



Anexo 5: testimonios fotográficos

Imagen 1: Realizando encuesta sobre satisfacción



Imagen 2: realizando encuesta sobre satisfacción



Imagen 3: Realizando encuesta sobre buenas prácticas de dispensación.



Imagen 4: realizando encuesta sobre BPD



Imagen 5: realizando encuesta sobre BPD



Anexo 6: Juicio de expertos



Lima, 19 de noviembre del 2021

SEÑOR DOCTOR  
ATILIO BUENDIA GIRIBALDI  
VICERRECTOR ACADEMICO  
UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO  
Presente. -

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez hacerle llegar el informe de la asesoría realizada a Solis Pacheco, Edelmira, Bachiller de la Carrera profesional de Farmacia y Bioquímica, quienes han cumplido hasta la fecha con el 100%, de los criterios a evaluar en su proyecto de tesis titulada:

**CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION Y NIVEL DE SATISFACCION  
DEL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS EN EL DISTRITO DE  
CHORRILLOS, 2021**

Autores: Bachiller: Solis pacheco, Edelmira

Por lo que, en mi opinión, tanto el desarrollo de la tesis, como la redacción, cumplen con los requisitos metodológicos y que la especialidad exige en un proyecto tesis profesional, según la normatividad vigente institucional.

Por lo tanto, doy mi CONFORMIDAD y VISTO BUENO para que se continúe con los trámites pertinentes para el informe final y sustentación de la misma.

Atentamente,

---

Mg. Q.F. Pineda Pérez Neuman Mario  
DNI  
09410930  
CQFP 18130  
**REVISOR**

**FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES**

1.1 Apellidos y nombres del experto: CHURANGO VALDEZ JAVIER

1.2 Grado académico: MAGISTER

1.3 Cargo e institución donde labora: DOCENTE UNID

1.4. Título de la Investigación: “CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS EN EL DISTRITO DE CHORRILLOS, 2021”

1.5. Autor del instrumento: SOLIS PACHECO, EDELMIRA

1.6. Nombre del instrumento: JUICIO DE EXPERTOS UNID

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>					X	
<b>TOTAL</b>					X	

VALORACION CUANTITATIVA  
VALORACION CUALITATIVA  
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

  
*Javier Churango Valdez*  
 Químico Farmacéutico  
 C.Q.F.P. N° 00750 R.N.M. N° 04  
 D.N.I. N° 07403292

## FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: MONTELLANOS CABRERA HENRY
- 1.2. Grado académico: MAGISTER
- 1.3. Cargo e institución donde labora: DOCENTE IML
- 1.4. Título de la Investigación: "CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS EN EL DISTRITO DE CHORRILLOS, 2021"
- 1.5. Autor del instrumento: SOLIS PACHECO, EDELMIRA
- 1.6. Nombre del instrumento: JUICIO DE EXPERTOS UNID

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
<b>SUB TOTAL</b>					X	
<b>TOTAL</b>					X	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 80%

VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA



Mg. Q.F. Tox. Henry S. Montellanos Cabrera  
Especialidad en Toxicología y Química Legal  
C.O.P.E. 7829 - F.O.S. 0013  
DNI: 25706067

Lugar y fecha: 01 de noviembre 2021

## FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

### 1. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: HUAMAN GUTIERREZ JORGE

1.2. Grado académico: MAGISTER

1.3. Cargo e institución donde labora: DOCENTE

1.4. Título de la Investigación: "CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION Y NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DE LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS EN EL DISTRITO DE CHORRILLOS, 2021"

1.5. Autor del instrumento: SOLIS PACHECO, EDELMIRA

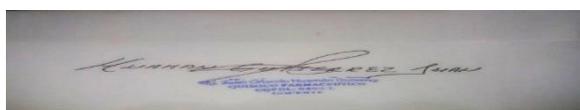
1.6. Nombre del instrumento: JUICIO DE EXPERTOS UNID

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
<b>SUB TOTAL</b>					X	
<b>TOTAL</b>					X	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 80%

VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA



Lima, 01 de noviembre 2021

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

La suscrita solis pacheco, edelmira graduada en la facultad ciencias farmaceuticas y bioquimica de la universidad interamericana para el desarrollo ( UNID), efectuando un estudio de investigacion sobre: Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y nivel de satisfacción del usuario de los establecimientos farmacéuticos en el distrito de chorrillos, 2021.

Este estudio es de carácter anónimo, teniendo la libre disposición de aceptar o no ser parte de la investigación, se puede retirar del estudio en el momento deseado, no se requiere ningún pago por participar. Una vez explicada acerca de este estudio y si desea colaborar para responder las preguntas, se solicitara su consentimiento.

Yo:.....,Despu  
és del conocimiento del proyecto de investigación, de manera voluntaria y libre acepto participar con la recolección de datos en esta investigación. Quedando entendido que el proyecto no representa riesgo de afectación o daño a mi persona ni tampoco a terceros.

.....

Firma del participante

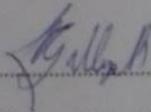
Fecha:     /     /

CONSENTIMIENTO INFORMADO

La suscrita solis pacheco, edelmira graduada en la facultad ciencias farmaceuticas y bioquimica de la universidad interamericana para el desarrollo ( UNID), efectuando un estudio de investigacion sobre: Cumplimiento de buenas practicas de dispensacion y nivel de satisfaccion del usuario de los establecimientos farmaceuticos en el distrito de chorrillos, 2021.

Este estudio es de caracter anonimo, teniendo la libre disposicion de aceptar o no ser parte de la investigacion, se puede retirar del estudio en el momento deseado, no se requiere ningun pago por participar. Una vez explicada acerca de este estudio y si desea colaborar para responder las preguntas, se solicitara su consentimiento.

Yo: Catherine Collegas de la Cruz Edad: 28 Después del conocimiento del proyecto de investigación, de manera voluntaria y libre acepto participar con la recolección de datos en esta investigación. Quedando entendido que el proyecto no representa riesgo de afectación o daño a mi persona ni tampoco a terceros.

  
.....  
Firma del participante

Fecha: 08 / 12 / 2021