



**UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL
DESARROLLO**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

**Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y
satisfacción del usuario en la farmacia del centro médico
Municipal SISOL Comas, 2022**

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

AUTORES:

Cerdan Chavez, Rosa Elita (orcid.org/0000-0002-8658-8217)

Gutierrez Villar, Sarita (orcid.org/0000-0001-6073-2279)

ASESOR:

MG. Marco Antonio Alvarado Figueroa(orcid.org/0000-0002-9034-9788)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Farmacología

LIMA – PERÚ

2023

UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO EXPONENCIAL - UNID			
RESULTADOS DE SIMILITUD			
NOMBRE DEL PROYECTO	Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y satisfacción del usuario en la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022		
FACULTAD	FARMACIA Y BIOQUIMICA		
FECHA DEL INFORME	28/08/2023		
INTEGRANTES	APELLIDOS Y NOMBRES		
	CERDAN CHAVEZ ROSA ELITA GUTIERREZ VILLAR SARITA		
RESULTADO DE SIMILITUD	<table border="1"> <thead> <tr> <th>RESULTADO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aprobado</td> </tr> </tbody> </table>	RESULTADO	Aprobado
RESULTADO			
Aprobado			
15%			
	 RECTOR		

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a Dios y a toda mi familia.

A Dios, porque supo guiarme por el buen camino, darme mucha salud y fuerza en estos tiempos tan difíciles, enseñándome a salir de las adversidades.

A mi familia, en especial para mis padres por su apoyo, comprensión y ayuda en los momentos difíciles.

Cerdan Chavez, Rosa Elita

A Dios, por darme fortaleza y perseverancia para alcanzar mis metas, a mi familia en especial a mis queridos padres por el apoyo incondicional en las diferentes etapas de este proceso universitario quien con su amor, paciencia y esfuerzo me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más.

Gutierrez Villar, Sarita

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a Dios por que nos dio mucha fortaleza y perseverancia para alcanzar nuestro propósito.

A nuestra familia en especial a nuestros padres y hermanos por ser los principales promotores de nuestros sueños, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

A la universidad interamericana que nos abrió las puertas para realizar nuestra tesis.

A nuestro asesor de tesis, por brindarnos su apoyo incondicional durante todo el desarrollo de nuestra investigación.

A todas las personas que colaboraron de alguna manera con nuestra tesis.

Cerdan Chavez, Rosa Elita

Gutierrez Villar, Sarita

ÍNDICE DE CONTENIDO

CONSTANCIA DE SIMILITUD	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLA	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
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	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.5. Hipótesis	4
1.5.1. Hipótesis General.	4
1.5.2. Hipótesis Específica.	5
II. MARCO TEORICO	6
2.1. Antecedentes de la Investigación	6
2.1.1.- Internacional	6
2.1.2. Nacionales	8
2.2. Bases teóricas	10
2.2.1. Buenas prácticas de dispensación BPD	10
2.2.2. Satisfacción del usuario	12

2.3 Marco conceptual	15
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo de investigación	18
3.2. Enfoque y diseño	19
3.3. Operacionalización de variables e indicadores	19
3.4. Población y Muestra	21
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	27
IV. Resultados: Presentación y análisis de resultados	28
4.1. Presentación de resultados	28
4.2. Prueba de hipótesis	41
V. Discusión	44
VI. Conclusiones	49
VII. Recomendaciones	50
REFERENCIAS	51
ANEXOS	61
Anexo 1: Matriz de consistencia	61
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	63
Anexo 3: Data consolidado de resultados	65
Anexo 4: Cronograma del programa de actividades	67
Anexo 5: Carta de Consentimiento	68
Anexo 6: Testimonio fotográfico	69
Anexo 7: Juicio de Expertos	70

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1	Operacionalización de la variable de Buenas prácticas de dispensación	20
Tabla 2	Operacionalización de la variable de Satisfacción	20
Tabla 3	Confiabilidad de las dos variables	25
Tabla 4	El personal encargado identifica los medicamentos leyendo su etiqueta, asegurándose que el nombre , concentración, forma y presentación del producto corresponda a los prescripto.	29
Tabla 5	El personal encargado informa al paciente en forma clara sobre los posibles efectos adversos de los medicamentos.	30
Tabla 6	El personal encargado informa al paciente como guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación.	31
Tabla 7	El profesional químico farmacéutico orienta y educa a los pacientes en todo lo relacionado a los medicamentos	32
Tabla 8	El profesional químico farmacéutico cumple las normas legales y sanitarias de las buenas prácticas de dispensación	33
Tabla 9	Usted queda conforme con la atención brindada	34
Tabla 10	La percepción que usted tiene ahora sobre el servicio es acorde a los que esperaba	35
Tabla 11	El personal encargado muestra interés en brindarles una información adecuada sobre los productos	36
Tabla 12	Usted percibe que el personal encargado brindan una buena atención	37

Tabla 13	Usted percibe que el personal encargado se muestra con disposición de ayudarte	38
Tabla 14	El personal encargado le brinda una atención inmediata	39
Tabla 15	El personal encargado cumple las promesas que disponen en el establecimiento	40
Tabla 16	Prueba de Rho de Spearman para la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario	41
Tabla 17	Prueba de Rho de Spearman para la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación con el rendimiento percibido	42
Tabla 18	Prueba de Rho de Spearman para la relación entre la satisfacción con el proceso de dispensación	43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	El personal encargado verifica la legalidad de las recetas antes de entregar el medicamento al paciente	28
Figura 2	El personal encargado anota en el dorso de la receta el nombre del medicamento alternativo, nombre del fabricante, la fecha y su firma, cuando entrega al paciente un medicamento análogo al prescriptor	29
Figura 3	El personal encargado informa al paciente cuando tomar o aplicar el medicamento	30
Figura 4	El profesional químico farmacéutico verifica el registro sanitario y la fecha de vencimiento de los medicamentos	31
Figura 5	El profesional químico farmacéutico está capacitado para resolver las interrogantes e inquietudes de los pacientes	32
Figura 6	El profesional químico farmacéutico es el responsable de la dispensación de medicamentos	33
Figura 7	Usted está conforme con el servicio brindado	34
Figura 8	El personal encargado es capaz de resolver algunas dudas a la hora de adquirir el producto	35
Figura 9	El personal encargado tiene un trato amable cada vez que frecuenta el establecimiento	36
Figura 10	La percepción que se lleva usted de la calidad de atención es la que esperaba	37
Figura 11	El personal encargado resuelve sus dudas lo más pronto posible	38

Figura 12	El personal encargado ofrece ofertas, promociones y entre otros	39
Figura 13	El personal encargado le brinda información oportuna sobre los productos	40

RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre el cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y satisfacción del usuario en la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022. El método pertenece al tipo de aplicación con enfoque cuantitativo, a nivel descriptivo simplemente correlacionado con estimaciones horizontales no empíricas, con una muestra de 108 usuarios; utilizar encuesta. Los resultados muestran que el 62,96% siempre cuenta con personal de farmacia para verificar la legalidad de las recetas, el 52,78% del personal de farmacia siempre informa completamente a los pacientes, el 69,44% siempre cuenta con químico farmacéutico tiene entrenamiento para resolver las dudas de los usuarios, el 100% de las veces los clientes están satisfechos con el servicio brindado. Se puede concluir que existe una correlación significativa con la adherencia a las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios de las farmacias del centro médico municipal SISOL Comas, 2022, con el 0.225, de Spearman expresa correlación muy débil con un Sig. Bilateral de $p = 0.000$, de una relación lineal entre las dos variables.

Palabras clave: Buenas prácticas de dispensación, Medicamento, Satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between compliance with Good Dispensing Practices and user satisfaction in the pharmacy of the SISOL Comas Municipal Medical Center, 2022. The method belongs to the type of application with a quantitative approach, at a descriptive level simply correlated with estimates. non-empirical horizontals, with a sample of 108 users; use survey. The results show that 62.96% always have pharmacy personnel to verify the legality of the prescriptions, 52.78% of pharmacy personnel always fully inform patients, 69.44% always have a pharmaceutical chemist who has training to resolve user doubts, 100% of the time customers are satisfied with the service provided. It can be concluded that there is a significant correlation with the adherence to good dispensing practices and the satisfaction of the users of the pharmacies of the SISOL Comas municipal medical center, 2022, with 0.225, of Spearman expresses a very weak correlation with a Bilateral Sig. of $p = 0.000$, of a linear relationship between the two variables.

Keywords: good dispensing practices, medication, user satisfaction.

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

En los países europeos, Good Dispensing Practice (GDP) es un estándar diseñado para optimizar el uso de utilidad con respecto a la correcta interpretación de los deseos de los prescriptores y la correcta preparación de medicamentos para la persona usuario, la dosis correcta y la dosis correcta. Asimismo, la información debe interpretarse de manera precisa y completa al momento de la dosificación, para asegurar que el paciente comprenda la prescripción (Astibia, 2021).

En Sudamérica, países como Colombia, Ecuador, Venezuela y Brasil, que atención farmacéutica y los trastornos límite han entrado recientemente en su ámbito. En Brasil, a pesar de ser uno de los primeros precursores del TLP en América del Sur, los usuarios aún están insatisfechos debido a las anomalías de salud que se presentan (Azher, 2020).

Existe una gran muralla en el desarrollo, específicamente en el Perú del TLP, donde la mayor falencia es la poca calidad de las recetas médicas, es decir, la mala letra que dificulta la interpretación y la información que se les envía, los pacientes tienen errores en la preparación, selección, distribución y deficiente información sobre los medicamentos, afectando la satisfacción y la calidad de la entrega hacia los pacientes en las prácticas farmacéuticas (Mejía, 2020).

La práctica de farmacia es un centro de atención primaria de salud, un lugar para brindar servicios de atención médica y llegar a las personas de manera rápida y sencilla, por lo que el departamento de farmacia debe velar por el uso correcto y eficaz de los medicamentos frutales, seguros; El objetivo de las empresas farmacéuticas es medir la satisfacción del usuario, que debe reflejar las

preferencias y expectativas de los clientes (Vanegas, 2018).

Actualmente las personas tienen una relación débil con el sistema de salud, ven a los farmacéuticos como un aliado para cuidar, esto se origina por una mala apreciación del servicio que brindan a los usuarios los establecimientos médicos de la economía pública y privada. Este problema conduce a un aumento en el uso inadecuado de medicamentos e insumos médicos, lo que se traduce en costos económicos y escasez de medicamentos en la práctica farmacéutica.

Satisfacción del usuario En la práctica farmacéutica es necesario centrarse en mejorar la cualificación profesional y minimizar los riesgos para los pacientes, por lo que es necesario encuestar la satisfacción del cliente en el cumplimiento de las BPP que se utilizan, aunque se trata de la práctica farmacéutica.

La encuesta se realizó en el establecimiento farmacéutico del centro médico de la ciudad SISOL Comas, donde los usuarios no se mostraron satisfechos con la entrega del medicamento, algunos reportaron que el personal no se comunicaba mucho, que no recibían la información necesaria, pues es así importante conocer cómo evolucionaron las buenas prácticas de asignación en el citado sitio de estudio, lo que plantea las siguientes interrogantes:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y satisfacción del usuario en la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál será la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación con rendimiento percibido de la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022?

¿Cuál será la relación entre la satisfacción del usuario con proceso de dispensación de la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y satisfacción del usuario en la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación con el rendimiento percibido de la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022.

Determinar la relación entre la satisfacción del usuario con el proceso de dispensación de la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022.

1.4 Justificación de la investigación

Las tareas de las BPD están la confirmación e interpretación de recetas, incluyendo la detección de errores de prescripción, lo que puede generar mayores costos en el sistema de salud, efectos secundarios perjudiciales graves, causar lesiones agudas o permanentes y posiblemente incluso la muerte de una persona; sin embargo, estos errores pueden evitarse mediante una buena práctica por parte del farmacéutico en el trato con los profesionales sanitarios (farmacéutico) y los usuarios.

Del mismo modo, este estudio aporta información útil para diferentes trabajos porvenir en explorar áreas similares, pero en diferentes lugares y tiempos.

La investigación es primordial porque nos permite proporcionar investigación con la satisfacción de la población en los centros farmacéuticos del centro médico SISOL Comas, 2022, el estudio tendrá un gran impacto ya que permitirá aportar información completa y renovar las practicas del cumplimiento de prescripción y dispensación; para evitar un mal uso de los medicamentos, lo cual brindará un apoyo de calidad y satisfacción de los pacientes.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General.

HA: Existe relación significativa entre el cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y satisfacción del usuario en la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022.

H0: No existe relación significativa entre el cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y satisfacción del usuario en la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022.

1.5.2. Hipótesis Específica.

Existe relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación con el rendimiento percibido de la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022.

Existe relación entre la satisfacción del usuario con el proceso de dispensación de la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022.

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacional

Dávila & Tapia (2020), tuvo como objetivo: Analizar el TLP en el establecimiento farmacéutico de la comunidad del centro médico “Los Hermanos Finlandia”, municipio el rosario de Carazo de Nicaragua. El método es descriptiva, prospectiva y longitudinal. Por lo tanto, se constató que las características de la forma administrativa del establecimiento farmacéutico del centro médico no satisfacían suficientemente las necesidades del usuario ni del paciente, por lo que se concluyó que el establecimiento farmacéutico del Centro médico finlandés, su nivel de calidad no es alta en el servicio brindado.

Basantes (2018), que el objetivo: Analizar el procedimiento de dispensación en el Hospital San Luis de Otavalo a los usuarios ambulatorios en Ecuador. Este método es cualitativo, utiliza el instrumento de entrevista. El proceso de dispensación en el establecimiento se indicó al paciente el tratamiento y las adecuadas necesidades que requiere los usuarios. Concluyendo que el proceso de dispensación en el establecimiento farmacéutico del Hospital San Luis de Otavalo fue de acuerdo con la guía “Buenas Prácticas de los establecimientos farmacéuticos” estará preparado para mejorar la práctica de la dispensación y aprender los hechos.

Millón et al., (2018), objetivo: Evaluar la distribución de medicamentos farmacéuticos de marzo a junio de 2018 en la ciudad de León, Nicaragua. Método descriptivo - transversal. Como respuesta el trabajador de dispensación en esta posición no ha implementado el procedimiento de dispensación, el usuario está

completamente satisfecho y en promedio se completa el 74% del proceso de dispensación. La integridad, nos muestra que este enfoque es rutinario.

Aziz MM. et al., (2018), el objetivo fue determinar la satisfacción del usuario del servicio de farmacia comunitaria en Punjab, Pakistán. El 80% es la respuesta de las farmacias comunitarias que es la satisfacción del participante promedio de 2,78 sobre 5. Muchos pacientes dijeron que no estaban satisfechos (1,65 sobre 5) con el basurero. El estacionamiento lo proporcionan las farmacias. En cuanto al tiempo de examen médico, la farmacia cumplió la satisfacción del paciente con un (4,16/5). El paciente percibe con un nivel bajo de (2,24/5,00) el personal no está comprometido con los pacientes; significando que el nivel de satisfacción de los usuarios con la prestación en servicio es moderado.

Mendoza & Ortiz (2018), como objetivo: Evaluar el proceso de distribución de fármacos en el establecimiento farmacéutico del puesto de salud Antenor Sandino entre septiembre y diciembre de 2017, en Nicaragua. Este método corresponde a una estimación descriptiva y horizontal. Existe falta del proceso de dispensación, lo cual incumple los pasos a seguir en la dispensación por parte del personal responsable que ejecuta este procedimiento, esto llevaría a un mal uso de los medicamentos agudos que se le distribuyen, llevando un nivel bajo de satisfacción por parte del usuario.

2.1.2. Nacionales

Silva (2021), para Determinar el cumplimiento de buenas prácticas de distribución asociadas en la satisfacción de los pacientes del F&S Botica San Antonio de Padua, cantón Los Olivos 2021. El método se desarrolló siguiendo la ciencia, del enfoque cuantitativo aplicada, el grado es correlación y el tipo de diseño transversal no experimental, teniendo cien usuarios de muestra de la botica San Antonio de Padua. En los resultados indicaron que el (2,00) % de los usuarios encontraron bajo el cumplimiento de las BPD, los Farmacéuticos Profesionales deben verificar antes de dispensar el medicamento que sea apropiado y en buenas condiciones y etiquetado o no.

Andía (2020), como objetivo: Determinar la adherencia a las BPD en la atención farmacéutica en farmacias Dirección de Redes Integradas de Salud - Lima Centro, 2019. El presente estudio es un estudio transversal, descriptivo, básico, con método cuantitativo y no experimental como diseño. Los resultados muestran el nivel de cumplimiento de las BPD farmacéutica en las farmacias Dirección de Redes Integradas de Salud - Lima Centro es $(29,7 \pm 20,1)$ % inferior al cien por ciento de cumplimiento; concluyó que todas las farmacias auditadas no cumplían con las BPD.

Atachagua et al., (2020), es evaluar la adherencia a las BPD en establecimientos farmacéuticos de Carapongo, Lurigancho. El método es no empírico con un diseño descriptivo - transversal. Los análisis muestran que las recetas y el porcentaje medio de empresas farmacéuticas que son evaluadas por el cumplimiento de las "BPD" es del 33,6%, mientras que la empresa sin receta es del 35,6%, concluyendo que los establecimientos farmacéuticos no cumplen

adecuadamente las BPD.

Quispe & Rojas (2020), su objetivo es establecer el cumplimiento de las BPD por parte de empresas farmacéuticas de San Juan de Miraflores. El método es de estimación cuantitativa, descriptivo y no experimental, su muestra es de 300. Los hallazgos muestran que la hay mayores empleados de la industria farmacéutica que se adhieren explícitamente al manejo de normas del trabajo (65,3%). En proporción, los hallazgos coincidieron bien con las prácticas de dispensación, aspectos de recepción, confirmación, análisis e interpretación de recetas, y consistencia moderada en la preparación y selección de productos, emisión, registro y entrega de productos e información.

Puma & Villanueva (2020), cuyo objetivo fue establecer el cumplimiento del PIB de los fármacos contra el Covid 19 en el establecimiento farmacéutico en urbanización Zárate de (SJL) evaluado desde junio – setiembre del 2020. La metodología es prueba y horizontal respectivamente. aprender. La conclusión fue que en la fábrica de productos farmacéuticos del barrio Zárate urbanizado en SJL, no siguieron al (100) % las buenas prácticas en la distribución de fármacos para el tratamiento del Covid 19.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Buenas prácticas de dispensación BPD

En BPD son totalmente consistentes con las actividades farmacéuticas donde estas regulaciones son legales y deben cumplirse (Minsa-Digemid, 2019).

Decreto Ministerial N° 013-2009/MINSA aprueba los “Lineamientos de Buenas Prácticas en Vacaciones”; Su objetivo es ofrecer a la población salud de calidad y calidez, brindando información modernizada sobre el correcto uso del medicamento, es decir a través de una adecuada dispensación en farmacias (Barrionuevo et al., 2020).

La norma establecida en BPD es el correcto uso de medicamentos al establecer que es correcta modificación sobre la dosificación, debe asegurar que al paciente se le suministre el fármaco esté capacitado, y que se comunique claramente y lo más importante, asegure la eficacia del fármaco (Álvarez, 2020).

2.2.1.1. Proceso de dispensación

La dosificación correcta, según Atachagua et al. (2020) define el procedimiento en todos sus pasos como detección y la corrección de errores que asegura, tales como:

- Es la recepción junto con la aprobación de la prescripción.
- La interpretación y la observación de la receta.
- La selección del producto para la preparación de su entrega.

- Los registros de las recetas.
- La información va junto con la entrega del fármaco por el dispensador.

2.2.1.2. Personal de la farmacia

Una dosis adecuada, Puma et al. (2020), se basa principalmente en la dosificación correcta de los medicamentos, la cual debe ser realizada por una organización importante, precisa y eficiente considerando los siguientes parámetros:

- Ambiente físico
- Anaqueles utilizados durante el trabajo
- Medicamentos, equipos biomédicos

La labor del Químico Farmacéutico

El personal responsable está involucrado con distribución y venta que debidamente autenticado para practicar la buena higiene personal como usar ropa limpia y protectora (Sotomayor et al., 2018), para Salazar, “el químico farmacéutico tiene un rol profesional muy importante” (2018, p. 213) y considerará los siguientes puntos:

- a. Campaña de promover y participar en la selección de los medicamentos más importantes de la sociedad, con foco en estándares de uso racional.
- b. La seguridad y eficacia se evalúa en la distribución de medicamentos y comprobar la tarjeta sanitaria y la fecha de caducidad de la distribución de medicamentos.
- c. Orientar y educar a los usuarios en todo lo relacionado a los fármacos.

- d. Promover el cumplimiento del tratamiento prescrito hacia los usuarios.
- e. Supervisa, selecciona y capacita a los responsables directos de las actividades a realizar, los químicos médicos.
- f. Esté atento a las preguntas e inquietudes, y controle el autodiagnóstico y el autotratamiento del paciente.
- g. Cumplir las BPA.
- h. Acatar las normas legales y sanitarias correspondientes.

En una BPD no sólo es labor del farmacéutico ya que es responsable de las actividades anteriores, sino que el auxiliar sabe que está capacitado y en casos excepcionales también es responsable de dar las instrucciones adecuadas sobre los procedimientos a seguir. Estos asistentes reportan a un director técnico, es decir, un químico médico (Quispe et al., 2020).

2.2.2. Satisfacción del usuario

El concepto del idioma español es satisfacer las necesidades del cliente; Satisfacción de necesidades o requerimientos específicos. El punto es que tiene algún tipo de magnitud, orden, etc; que requiere satisfacer las necesidades requeridas, y por lo tanto proporciona una solución (Casali et al., 2021).

Todo depende de la satisfacción con el suministro de medicamentos, por lo que la calidad como dice Portillo, 2018 " Un alto nivel de profesionalismo, uso eficiente de los recursos, minimización de riesgos para el consumidor y alto impacto final en la salud y satisfacción del consumidor de medicamentos".

Las encuestas de satisfacción de usuarios sanitarios son una herramienta que está ganando adeptos ya que el grado de confianza de los pacientes o, nuestro proceso, la satisfacción en los pacientes se ve como resultado del trabajo realizado por los

profesionales farmacéuticos. instituciones (Loza et al., 2021).

2.2.2.1. Rendimiento percibido

Existe una alta correlación entre las expectativas y la satisfacción del paciente, siendo importante conocer las expectativas iniciales del paciente (Llanos et al., 2021).

La satisfacción del usuario corresponde a las expectativas sobre la percepción final del servicio médico recibido (INNOVA, 2019); después de comprar un producto, el usuario alcanza ciertos niveles de percepción, a saber:

- Insatisfacción
- Satisfacción
- Complacencia

Satisfacción del cliente con la atención brindada este parámetro se refiere a los certificados prácticos y teóricos que establecen tener al profesional Químico Farmacéutico. Esta razón, acepta un puesto de trabajo debidamente validado (Febres et al., 2020).

El aspecto más importante en esta dimensión son los limitados recursos humanos de la región. En esto también influye la falta de productos en este campo y el tema de investigación requiere conocimientos del personal en el campo de la farmacología, farmacoterapia y medicina. (Duque, 2022).

2.2.2.2. Expectativa

Para García, “Expectativas de acceso a medicamentos, con este aspecto de la problemática relacionada con los medicamentos y sus propiedades” (2018, p. 99), el conocimiento requerido incluye lo siguiente:

- Patología,
- Diagnóstico,
- Dosis requerida,
- Indicaciones clínicas,
- Composición cualitativa y cuantitativa de medicamentos,
- Farmacocinética,
- Farmacodinamia,
- Efectos secundarios médicos,
- Interacciones con la droga,
- Contraindicaciones,
- Sustitutos de fármacos en el tratamiento prescrito y
- Buenas practicas farmacéuticas en este ámbito.

El usuario tiene ciertas preocupaciones sobre la calidad del servicio (Chaiña et al., 2021), a saber:

- El resultado
- Honestamente
- Derecho de uso
- Habilidades técnicas
- Información completa y precisa
- Comprender
- respeto

2.3. Marco conceptual

Concentración, la cantidad del ingrediente activo en una determinada masa o volumen de la preparación. La concentración del fármaco o principio activo suele expresarse como:

- peso/peso,
- peso/volumen,
- dosis unitaria/volumen (Léon et al., 2020).

Contraindicaciones, indica que se debe evitar el uso de un determinado fármaco delimitado en enfermedades o disposición clínicas (MINSA-DIGEMID, 2022).

DCI, en la OMS recomienda el reconocimiento internacional de los nombres de medicamentos genéricos (Léon et al., 2020).

Dosificación/posología, describir la dosis del fármaco, el intervalo de dosificación y extensión del tratamiento (MINSA-DIGEMID, 2022).

Dosis, el número total de sustancias ingeridas al mismo tiempo o la suma del número total de partes de sustancias ingeridas durante un período de tiempo (Léon et al., 2020).

Eficacia, la capacidad de un fármaco para producir el efecto deseado se determina mediante métodos científicos (MINSA-DIGEMID, 2022).

Establecimiento farmacéutico de dispensación, (servicios de farmacia o boticas) en establecimientos de salud públicos y privados que suministren medicamentos y otros medicamentos aprobados. Estas instalaciones son administradas por Regent Medicinal Chemists (Ceballos et al., 2021).

Fecha de expiración o vencimiento, esta es información que aparece en la etiqueta del empaque del producto para indicar el mes y año calendario en el cual el producto no se mantendrá estable y efectivo. La inquisición tiene la base de datos está marcada el “hace efecto” o “hace efecto” (MINSA-DIGEMID, 2022).

Forma farmacéutica, un producto en una forma o estado físico destinado a ser administrado o administrado a humanos o animales, como tabletas, cápsulas, píldoras, jarabes, ungüentos, inyecciones, etc. (Casali et al., 2022).

Indicaciones, se refiere a la condición médica para la cual se usa el fármaco (Paulino et al., 2019).

Una interacción fármaco-fármaco es una interacción entre uno o más fármacos, entre un fármaco y un alimento, o entre un fármaco y una prueba de laboratorio. En general, las dos primeras interacciones son importantes porque afectan la actividad farmacológica de las drogas. Es decir, los efectos secundarios deseados aumentan o disminuyen (Poyongo et al., 2020).

Medicación, los fármacos se administran o entregan a los pacientes a través de la vía de administración. La palabra "medicina" a veces se usa para el tratamiento, y es un error usar los términos "medicina" y "medicina" indistintamente. Etiquetas de empaque de medicamentos (Rodríguez, 2018).

Tenga en cuenta, informe a los profesionales de la salud y a los usuarios sobre las precauciones a tomar al usar este medicamento para evitar posibles efectos secundarios (Zeron, 2019).

Reacciones adversas al medicamento, efectos secundarios y respuestas a dosis inesperadas comúnmente empleadas en diagnosticar, prevenir o tratar de curar enfermedades en alteraciones fisiológicas (Poyongo et al., 2020).

El uso racional de fármacos requiere que los usuarios tengan acceso a fármacos que satisfagan sus propósitos por un período de tiempo suficiente y al mejor precio a sus comunidades (Lara et al., 2018).

III. METODOLOGÍA

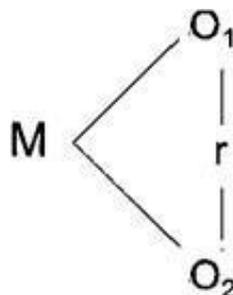
3.1. Tipo de investigación

El análisis fundamental puede definirse tal que facilita la comprensión de las características de ciertos eventos describiéndolos o estableciendo relaciones entre los actores involucrados (Arias & Covinos, 2021).

De forma similar, el nivel de investigación se denomina correlacional, ya que determina la vinculación de las variables, las cuales están investigando para cuantificar las similitudes y diferencias. De esta manera, se puede determinar la cantidad de conexión o relación que existe entre dos o más variables, y entonces se puede cuantificar cada una de ellas, midiendo y evaluando, por tanto, el vínculo entre las variables (Rodríguez, 2018).

La exploración es de tipo correlación simple descriptiva porque es característica de aquellos datos del estudio al establecer la conexión con dos variables. Debido a la cobertura temporal del estudio analizado, se trata de un estudio transversal (Alban, 2020).

Para decirlo de otra manera, el siguiente diagrama es una representación de este estudio:



Donde:

Problema	=	M
Interpretación de BPD	=	O1
Interpretación de la Satisfacción	=	O2
conjunto con las variables 1 y 2	=	r

3.2. Enfoque y diseño

Se utilizó el método cuantitativo, ya que los datos recolectados fueron analizados estadísticamente, con el fin de sacar conclusiones más consistentes, se realizarían pruebas de hipótesis (Calduch, 2021).

El diseño del estudio se considera no empírico, transversal, porque las variables se evalúan todas a la vez, es decir, en un momento y punto específico o único. Esto sugiere que el estudio se realizó en un momento determinado (Hernández & Mendoza, 2020).

3.3. Operacionalización de variables e indicadores

A continuación, la Tabla 1 muestra el comportamiento en las variables, separando las diferentes dimensiones e índices de cada variable.

Tabla 1.

Operacionalización de la variable de Buenas prácticas de dispensación

Variable 1 : Buenas Practicas de dispensación		
Dimensiones	Indicador	Ítems
Proceso de dispensación	Recepción y validación de la prescripción	1
	Análisis e interpretación de la prescripción	2
	Preparación y selección de los productos para su entrega	3-4
	Entrega de los productos e información por el dispensador	5-6
	Director técnico	7-11
	Técnico en farmacia	

Tabla 2.

Operacionalización de la variable de Satisfacción

Variable 2 : Satisfacción		
Dimensiones	Indicador	Ítems
Rendimiento percibido	Punto de vista del usuario	12-13
	Resultados obtenidos	15
	Estado de animo	16-17
	Percepción	14,18-20
	Atención rápida	21-25
	Orientación al usuario	

3.3.1. Definición Conceptual de la variable Buenas Practicas de dispensación

Estos son estándares diseñados para garantizar el uso correcto de medicamentos basados en estándares, métodos y requisitos de cumplimiento específicos (Ordaya, 2020).

3.3.2. Definición Operacional de la variable Buenas Practicas de dispensación

BPD: La eficacia son elaboradas por el encargado del CTO, con la obtención que va de una receta hasta entregar el medicamento. (Paulino et al., 2019).

3.3.3. Definición Conceptual de la variable Satisfacción

Satisfacción; pacientes que representan valores personales y subjetivos, un aspecto importante de la evaluación local, un indicador que se utiliza a menudo para evaluar los centros farmacéuticos la atención de su calidad (Millón, 2018).

3.3.4. Definición Operacional de la variable satisfacción

Es una medida de la satisfacción de los usuarios con la humanidad, la ciencia y la tecnología (Cabanillas, 2020).

3.4. Población y Muestra

3.4.1. Población

Según Valderrama, la población se caracteriza como "la totalidad de las propiedades que posee cada elemento que componen el universo en las unidades".

Podemos decir específicamente y claramente: si el universo consta de N

componentes, la población medida tiene tamaño N " (2019, p. 48).

Población incluye total de usuarios del SISOL Centro Médico Ciudad de Comas, 2022.

3.4.2. Muestra

Es el subconjunto o parte del universo o población que se está estudiando. Hay pasos para contar elementos de muestra como fórmulas, lógica, etc. Una muestra es representativa de una población (Sánchez, 2019).

Calculo del tamaño de muestra

Para hallar el tamaño de muestra , seguimos los siguientes pasos:

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

La fórmula se interpreta según lo siguiente:

Donde:

N:	Población	(150)
Z:	Confianza	(95% 1.96))
P:	Pro. Éxito	(0.5)
Q:	Pro. Fracaso	(0.5)
E:	Error Stan.	(0.05)

$$N=108$$

Por ende, la muestra tendrá como tamaño 108 pacientes.

3.4.3. Muestreo.

Se fundamenta en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales un conjunto de factores poblacionales representa lo que sucede en un conjunto seleccionado de poblaciones. (Sánchez, 2019).

El muestreo es de probabilidad aleatoria simple, lo que significa que todos tendrán podrán participar en la investigación, estos pacientes que participaron en la investigación debían de cumplir siguientes parámetros:

a. **Criterios de inclusión:**

- Adultos de distintos sexos atendidos en el centro médico municipal SISOL Comas, 2021.
- Los usuarios necesitan comprar medicamentos recetados.
- El usuario decide voluntariamente participar en el estudio.
- El usuario completó la encuesta con éxito.

b. **Criterios de exclusión:**

- El usuario no cumple con los requisitos de criterios de inclusión

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Por proceso utilizado para el estudio, es de una encuesta desarrollada con los usuarios que aceptaron participar en la investigación. Se procedió a recolectar los datos a través de entrevistas – cuestionario compuesto de serie de preguntas directas que permitieron recolectar información del usuario.

Instrumentos de recolección de datos

La herramienta fue un cuestionario utilizando una evaluación de la buena práctica de dispensación y la satisfacción a través de veintidós (22) preguntas diferentes categorizadas por la magnitud de cada variable, con cada pregunta compuesta por opciones de respuesta, la escala de valores se proporciona de la siguiente manera:

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

Validez

Las valoraciones de tres profesionales en la materia sirvieron para comprobar la corrección de los elementos y, tras su valoración y firma, para comprobar la aplicabilidad del instrumento.

Confiabilidad

Para medir la validez de los datos, se aplicó esta herramienta a una muestra piloto de 25 usuarios de farmacia del Centro Médico SISOL Comas City, 2022, ya que la opción de respuesta para cada indicador tiene una escala Likert ordinal, justificando el uso de la escala de Cronbach. Coeficiente alfa, que va de 0 a 1, donde 0 indica un nivel de confianza cero y cuanto más cercano a 1, mayor nivel de confianza. Por lo tanto, se concluye que los datos son confiables.

Tabla 3.

Confiabilidad de las dos variables

Variables	Alfa de Cronbach	N de elementos
Buenas prácticas de dispensación	,813	11
Satisfacción	,865	13

3.6. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

La indagación iniciará seleccionando a los usuarios que conformaran la muestra, procediendo a recolectar la información. Se coordinará con el centro médico Municipal SISOL Comas, 2022, para utilizar herramientas para recopilar información realizando previamente una aplicación inicial (prueba piloto) a 25 usuarios de la farmacia que no participarán en la muestra, para determinar la confiabilidad de los instrumentos. Posteriormente, una vez obtenida la confiabilidad de los instrumentos, se procederá a encuestar a las personas que conforman la muestra.

La recolección de datos se mantendrá en la farmacia donde se encuentra el Centro Médico SISOL Ciudad de Comas, 2022, explicando el objetivo y las finalidades de este estudio a cada usuario encuestado. Previa admisión del consentimiento informado rubricado, se procederá a realizar la encuesta. Cada persona se demorará aproximadamente quince minutos para realizar la encuesta. Luego de aplicar las herramientas en Excel, se crea una tabla de datos, en la cual los datos recibidos serán ordenados, clasificados y sistematizados de acuerdo con las metas e hipótesis planteadas.

Luego, se utilizará el software estadístico IBM SPSS v22 para procesar la información y presentar la información en forma de gráficos y tablas acopladas para las dimensiones y sus variables, realizando así un análisis descriptivo y lógico de los datos de cada variable. Posteriormente se utilizó el programa SPSS para procesar y analizar la información. Los métodos utilizados serán la estadística descriptiva e inferencial, como el Rho Spearman; lo cual, se presentan respuestas obtenidas de diversas estrategias utilizando:

- Tabla de estadísticas con sus valores y porcentajes.
- Gráficos e interpretación.

Finalmente, a fin de conocer la cantidad de la muestra que se adhiere a lo buscado al estudiar las variables, se contrastarán las hipótesis planteadas y confrontadas con los resultados obtenidos con las investigaciones presentadas como antecedentes de este estudio.

A continuación, cada respuesta individual fue codificada en una tabla de EXCEL después de aplicar las herramientas y recolectar los datos proporcionados por la muestra. Esto es en preparación para desarrollar la base de datos para realizar pruebas con SPSS v22. Los resultados de este estudio se pondrán a disposición del lector los gráficos de barras y forma de frecuencias en tablas contruidos y completados respectivamente utilizando aplicaciones Excel y Word.

Además de la utilización de una escala de barras en los datos adquiridos. Como consecuencia directa de ello, se podrán realizar las interpretaciones oportunas. En el mismo sentido, si la prueba de normalidad es inferior a 0,05, se decidirá que la prueba Rho no paramétrica de Spearman será el método más adecuado para realizar las correlaciones contrastadas por hipótesis determinadas. Esto se hará para asegurar que existe una relación entre las dos variables correlacionadas.

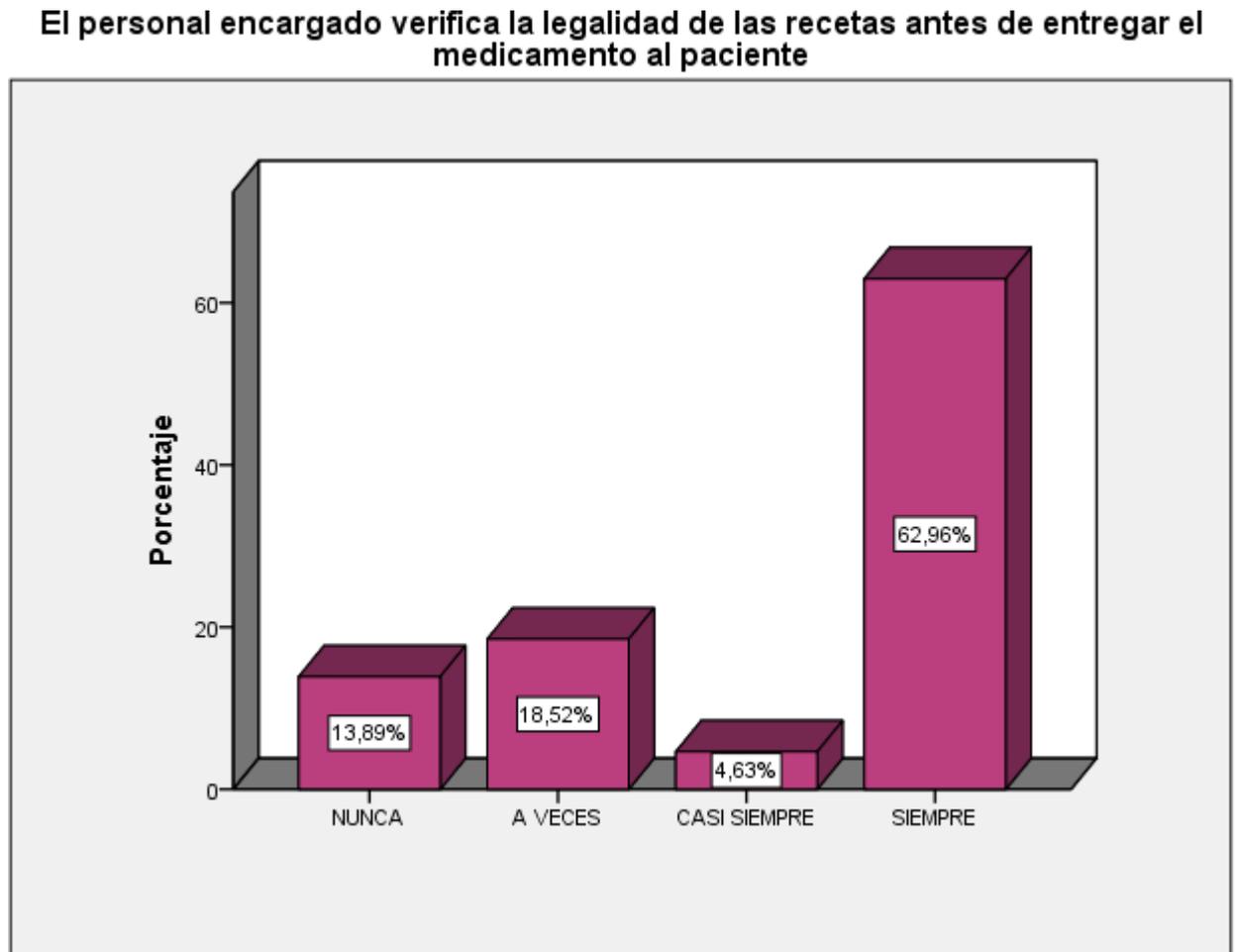
3.7. Aspectos éticos

Es necesario interpretar los datos para analizar las variables, siguiendo las directrices éticas como el no ocultar, falsear ni tergiversar la información de los participantes, los participantes conocen los fenómenos que se investigan y están dispuestos a participar activamente suministrando información, firmando un permiso informado y expresando sus pensamientos e ideas personales. Así mismo, toda la información suministrada se mantiene confidencial, y se trata de maximizar las ventajas y evitar los perjuicios, especialmente a lo largo del desarrollo del estudio, educando a los participantes sobre los pros y los contras de su compromiso, ya que siempre se compartieron los éxitos y los errores de la investigación. Igualmente, se respetó la dignidad humana, porque la participación fue siempre voluntaria, por tanto, en todas las fases de la investigación se asumió el compromiso ético de seguir las normas y asegurar la atención del paciente.

IV. Resultados: Presentación y análisis de resultados

4.1. Presentación de resultados

Figura 1.



Interpretación: En la Figura 1, el 62,96% siempre el personal encargado cumple con dispensar medicamentos, 18,52% a veces, el 13,89% nunca y el 4,63% casi siempre en establecimiento farmacéutico del Centro Médico Municipal SISOL Comas, 2022.

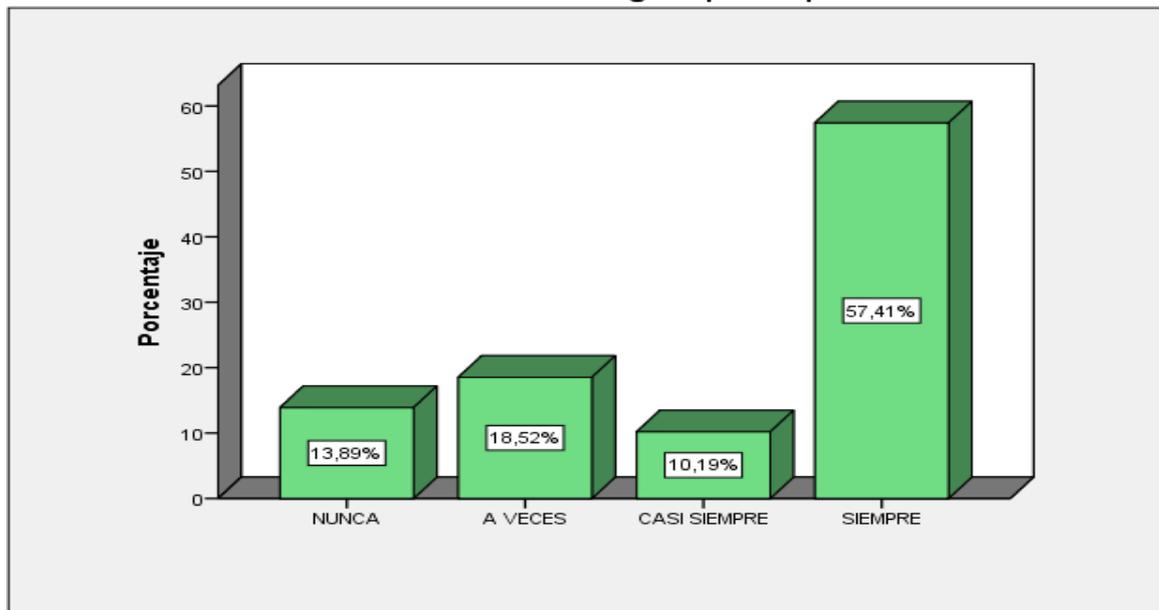
Tabla 4.

El personal encargado identifica los medicamentos leyendo su etiqueta, asegurándose que el nombre , concentración, forma y presentación del producto corresponda a los prescrito.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	15	13,9	13,9	13,9
A VECES	20	18,5	18,5	32,4
CASI SIEMPRE	11	10,2	10,2	42,6
SIEMPRE	62	57,4	57,4	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Figura 2.

El personal encargado anota en el dorso de la receta el nombre del medicamento alternativo, nombre del fabricante, la fecha y su firma, cuando entrega al paciente un medicamento análogo al prescriptor.



Interpretación: En la Figura 2, el 57,41% del personal responsable siempre da alternativa y su apunta en el reverso de la receta cuando le dan al paciente un medicamento similar a la receta. prescriben, con 18,52% a veces, 13,89% nunca y 10,19% casi siempre en la farmacia del Centro Médico Municipal SISOL Comas, 2022.

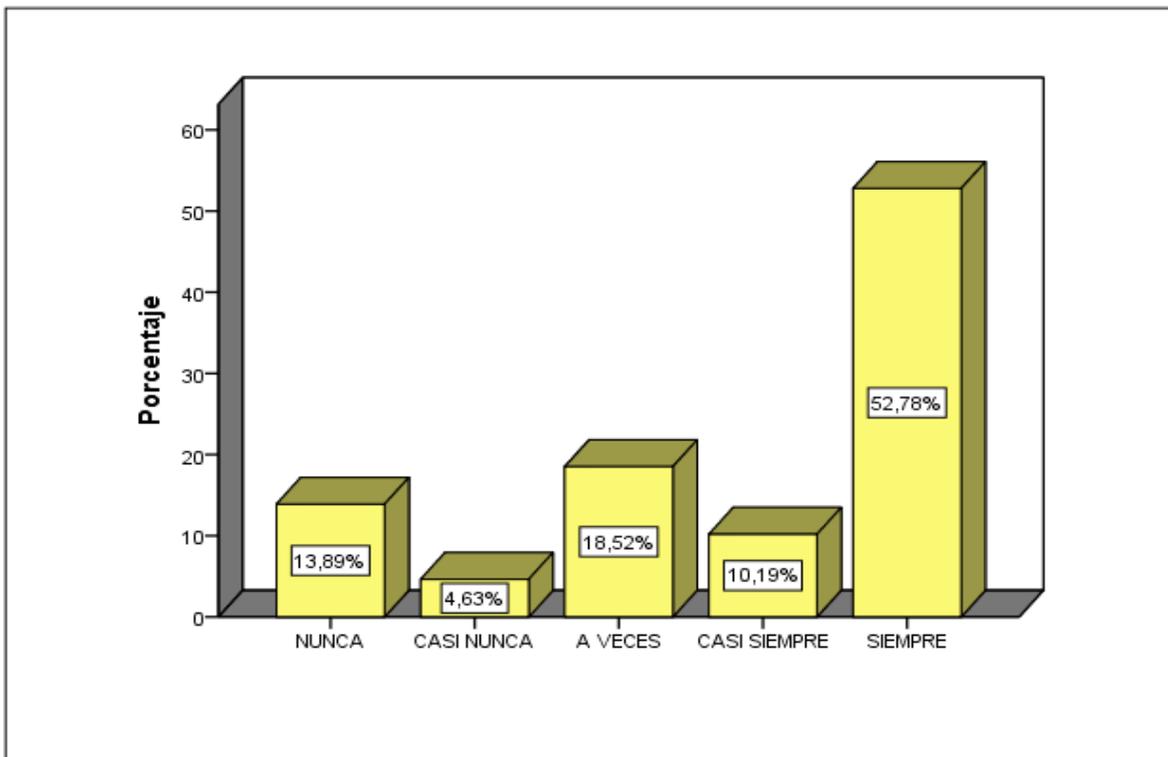
Tabla 5.

El personal encargado informa al paciente en forma clara sobre los posibles efectos adversos de los medicamentos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	15	13,9	13,9	13,9
A VECES	20	18,5	18,5	32,4
CASI SIEMPRE	11	10,2	10,2	42,6
SIEMPRE	62	57,4	57,4	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Figura 3.

El personal encargado informa al paciente cuando tomar o aplicar el medicamento.



Interpretación: En la figura 3, el 52,78% del personal responsable siempre cumple con lo establecido, 18,52% a veces, 13,89% nunca, 10,19% casi siempre y 4,63% casi nunca en la farmacia del SISOL Comas Municipal. Centro Médico, 2022.

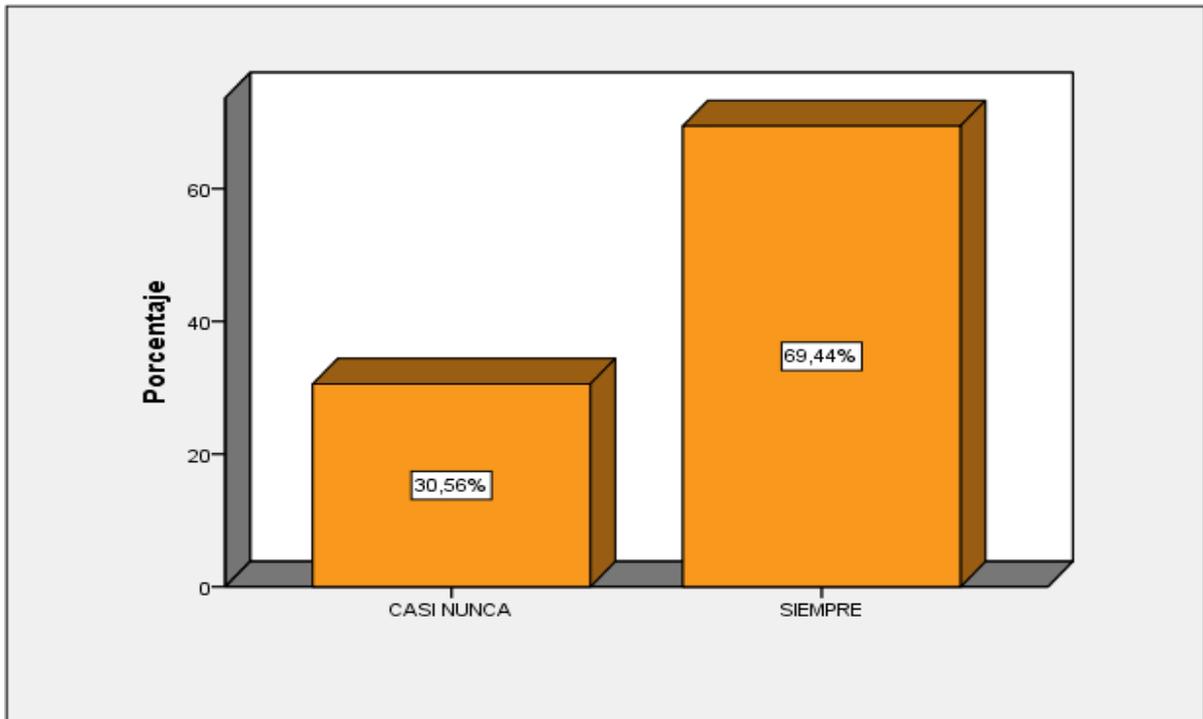
Tabla 6.

El personal encargado informa al paciente como guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	15	13,9	13,9	13,9
A VECES	25	23,1	23,1	37,0
CASI SIEMPRE	11	10,2	10,2	47,2
SIEMPRE	57	52,8	52,8	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Figura 4.

El profesional químico farmacéutico verifica el registro sanitario y la fecha de vencimiento de los medicamentos



Interpretación: En la figura 4, en el 69,44% el farmacéutico siempre revisa y en el 30,56% casi nunca en la farmacia del SISOL Centro Médico Municipal Comas, 2022.

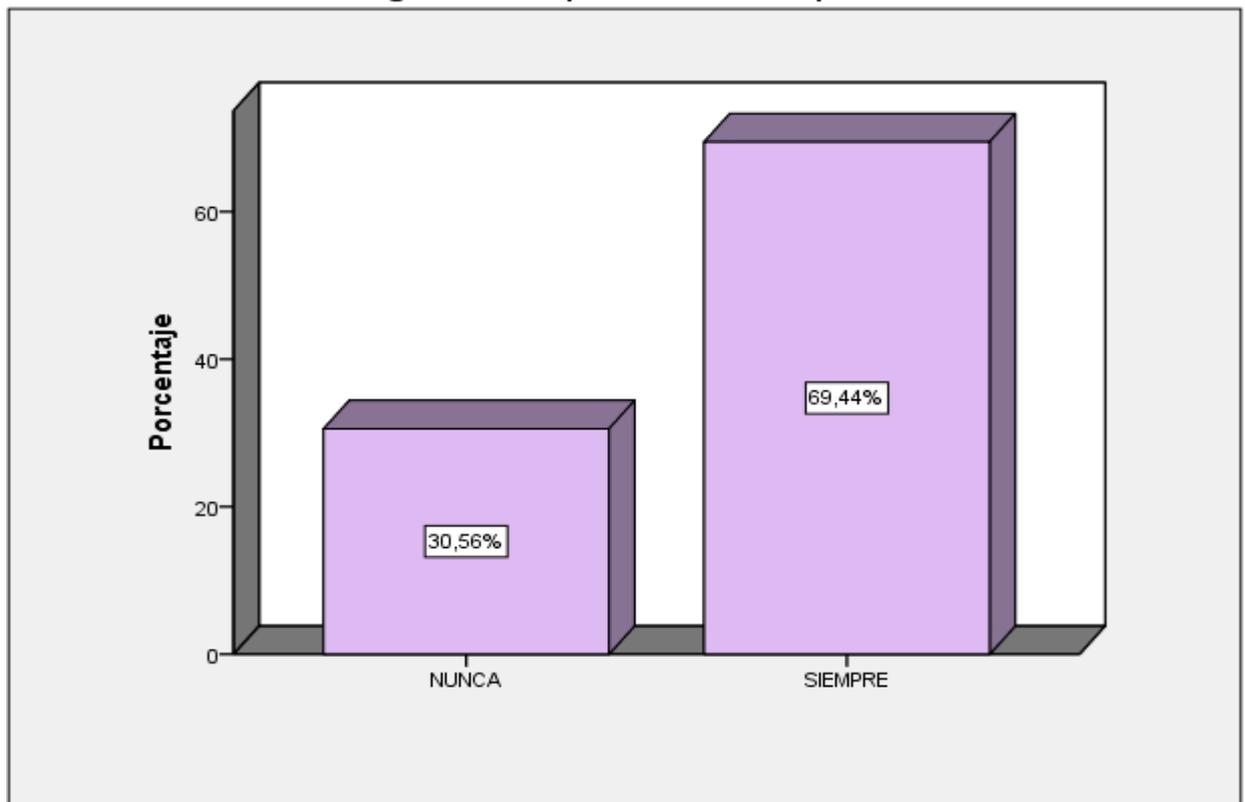
Tabla 7.

El profesional químico farmacéutico orienta y educa a los pacientes en todo lo relacionado a los medicamentos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI NUNCA	33	30,6	30,6	30,6
SIEMPRE	75	69,4	69,4	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Figura 5.

El profesional químico farmacéutico está capacitado para resolver las interrogantes e inquietudes de los pacientes



Interpretación: En la Figura 5, el 69,44 % de los farmacéuticos siempre están capacitados para resolver dudas e inquietudes de los pacientes y el 30,56 % nunca trabajan en la farmacia del Centro Médico Municipal Comas del SISOL, 2022.

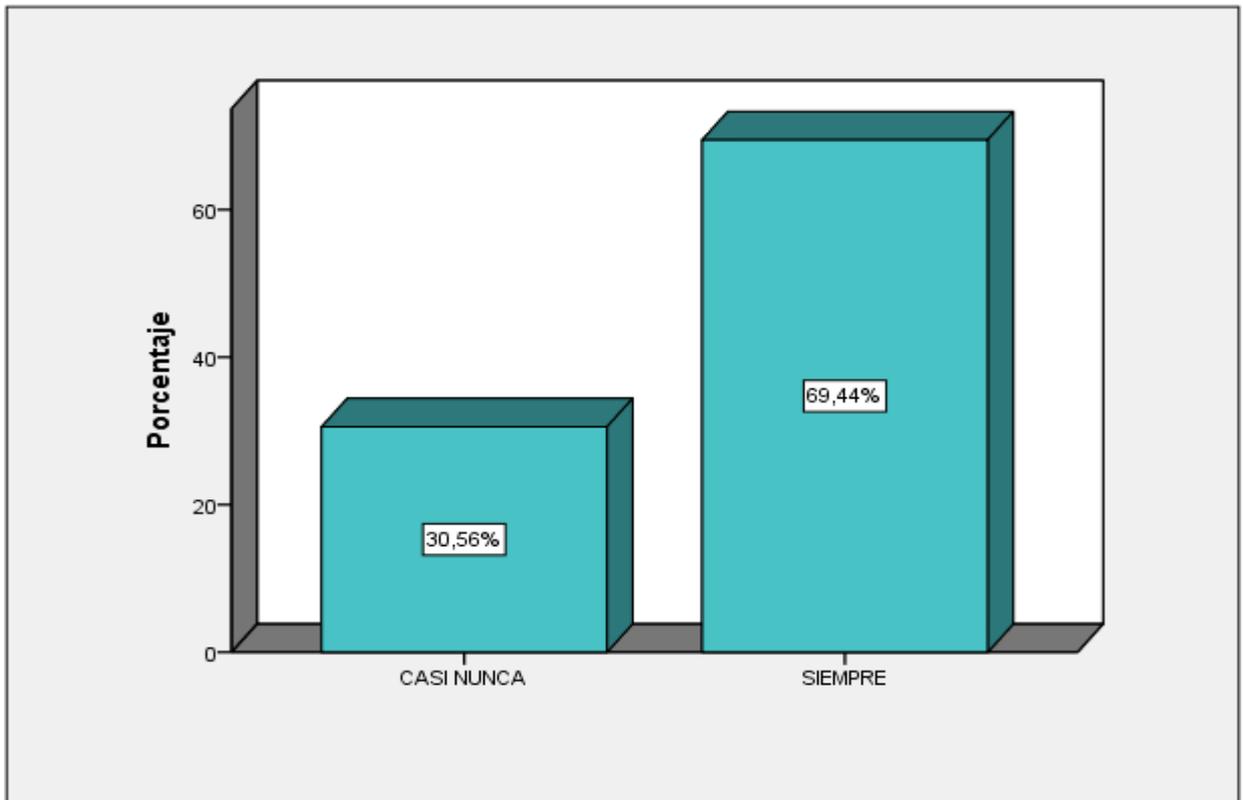
Tabla 8.

El profesional químico farmacéutico cumple las normas legales y sanitarias de las buenas prácticas de dispensación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	33	30,6	30,6	30,6
	SIEMPRE	75	69,4	69,4	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Figura 6.

El profesional químico farmacéutico es el responsable de la dispensación de medicamentos



Interpretación: En la Figura 6, con el 69,44% de los casos el farmacéutico siempre es el encargado de dispensar el medicamento, mientras que en la farmacia del Centro Médico Municipal SISOL Comas, 2022 casi nunca es el 30,56%.

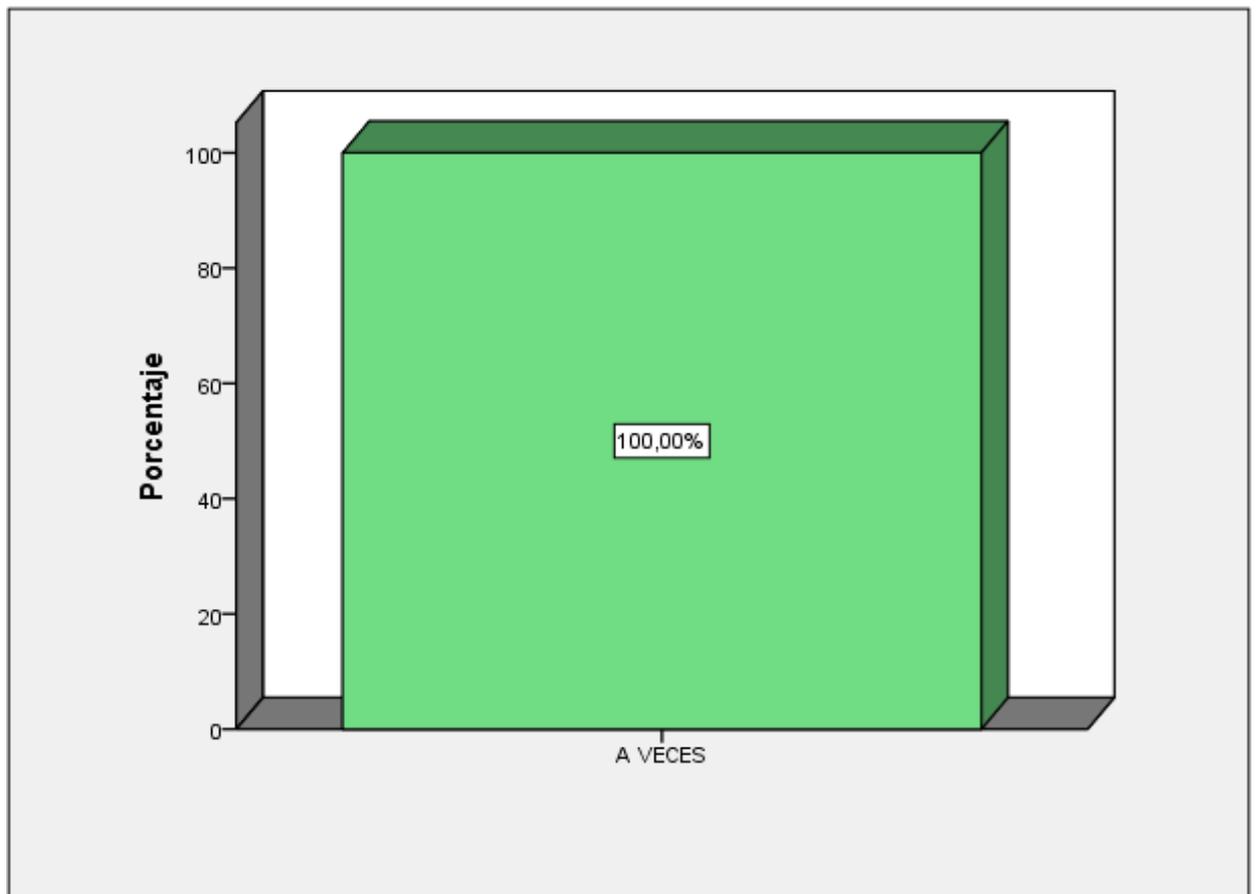
Tabla 9.

Usted queda conforme con la atención brindada

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	36	33,3	33,3	33,3
SIEMPRE	72	66,7	66,7	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Figura 7.

Usted está conforme con el servicio brindado



Interpretación: En la figura 7, el usuario a veces está 100% satisfecho con el servicio en la farmacia del centro médico de la ciudad SYSOL Comas, 2022.

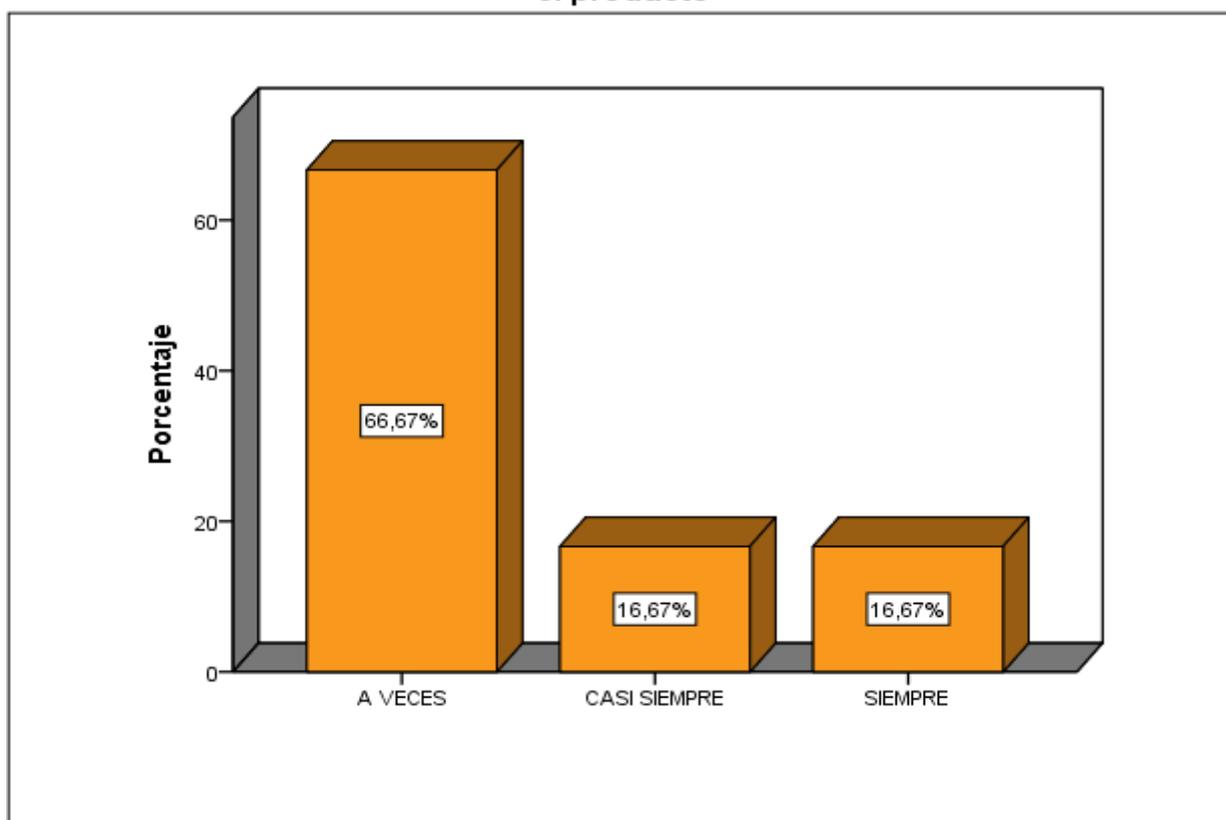
Tabla 10.

La percepción que usted tiene ahora sobre el servicio es acorde a los que esperaba

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	72	66,7	66,7	66,7
CASI SIEMPRE	18	16,7	16,7	83,3
SIEMPRE	18	16,7	16,7	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Figura 8.

El personal encargado fue capaz de resolver algunas dudas a la hora de adquirir el producto



Interpretación: En la figura 8 se observa que el 66,67% a veces el personal responsable puede aclarar alguna duda al momento de adquirir algún producto, el 16,67% casi siempre y el 16,67% siempre en la farmacia del SISOL Centro Médico Municipal Comas, 2022.

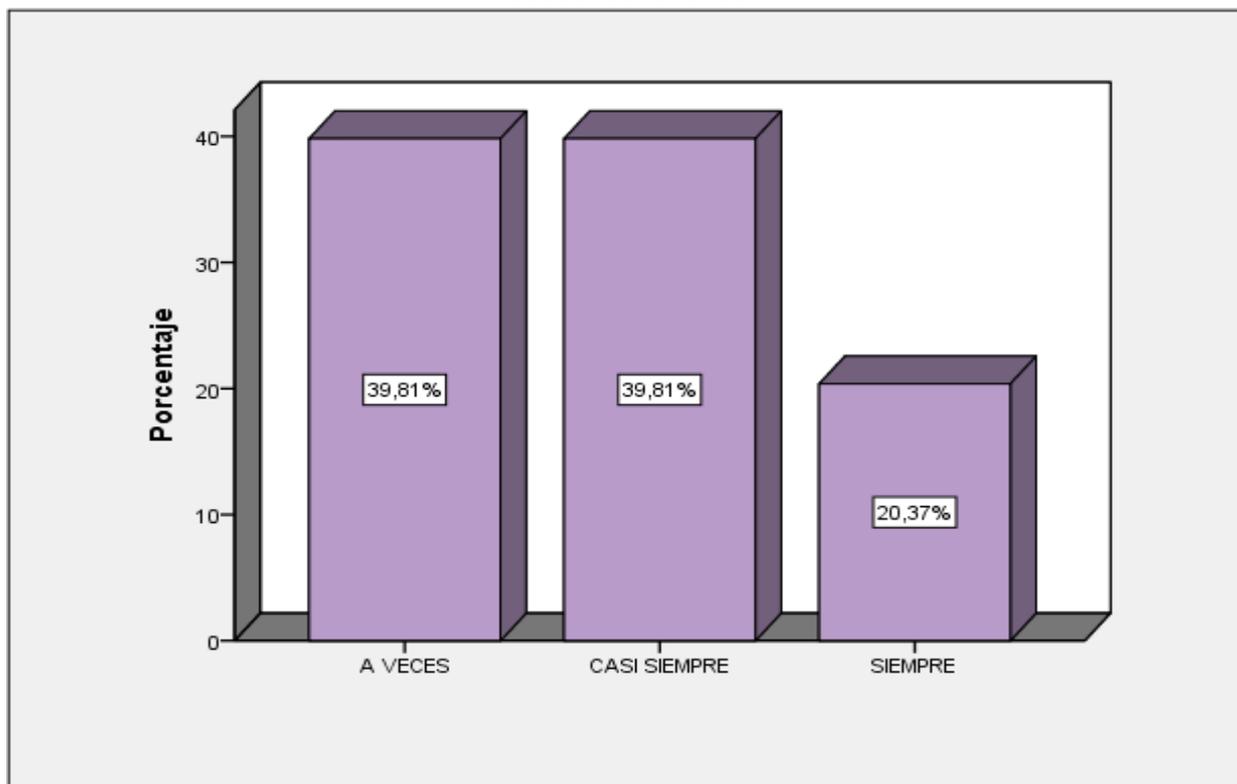
Tabla 11.

El personal encargado muestra interés en brindarles una información adecuada sobre los productos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	72	66,7	66,7	66,7
CASI SIEMPRE	18	16,7	16,7	83,3
SIEMPRE	18	16,7	16,7	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Figura 9.

El personal encargado tienen un trato amable cada vez que usted frecuenta el establecimiento



Interpretación: Figura 9: 39,81% a veces, 39,81% casi siempre, el personal a cargo es atendido con amabilidad cada vez que visita el establecimiento, y 20,37% siempre en la farmacia del Centro Médico Municipal SISOL Comas, 2022.

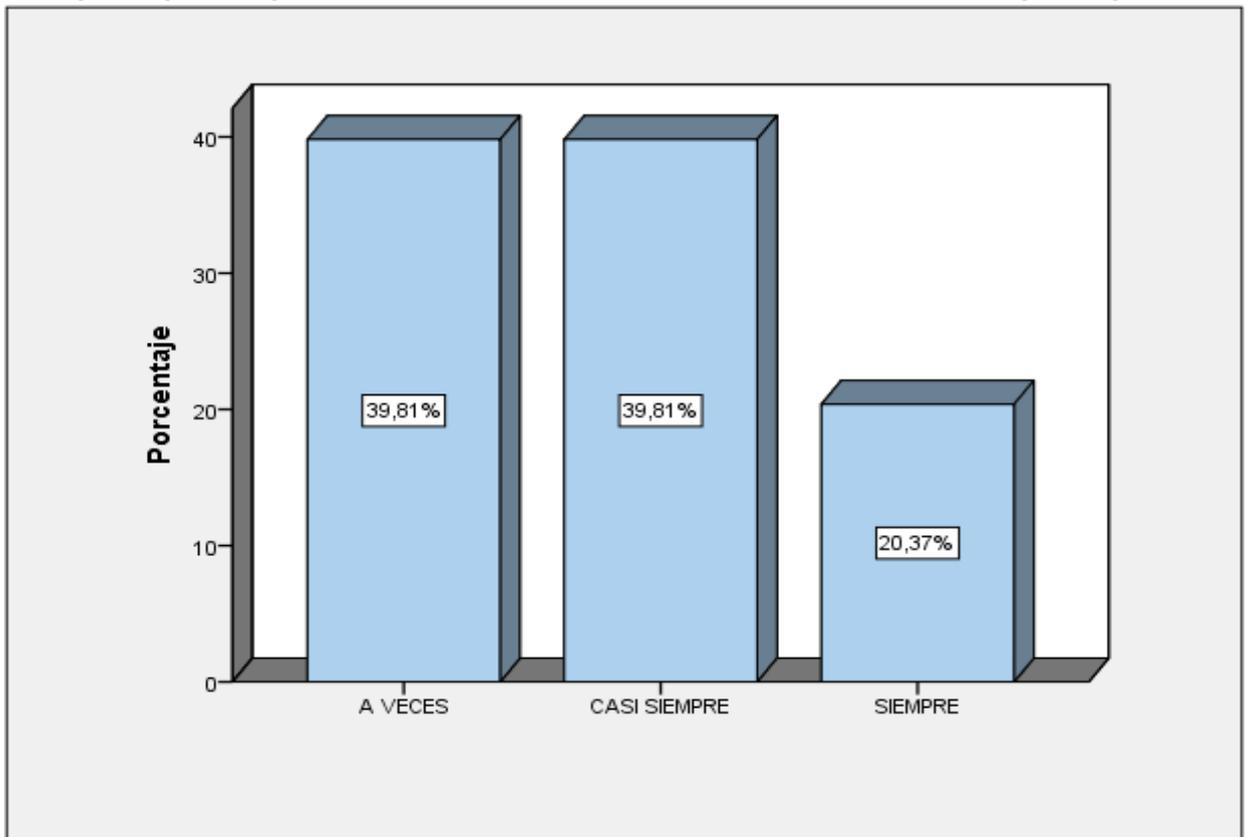
Tabla 12.

Usted percibe que el personal encargado brindan una buena atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	43	39,8	39,8	39,8
CASI SIEMPRE	43	39,8	39,8	79,6
SIEMPRE	22	20,4	20,4	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Figura 10

La percepción que se lleva usted de la calidad de atención es la que esperaba



Interpretación: En la Figura 10 el 39,81% percibe la calidad de atención a veces como la esperada, el 39,81% casi siempre como la esperada y el 20,37% siempre en la farmacia del Centro Médico Municipal SISOL Coma, 2022.

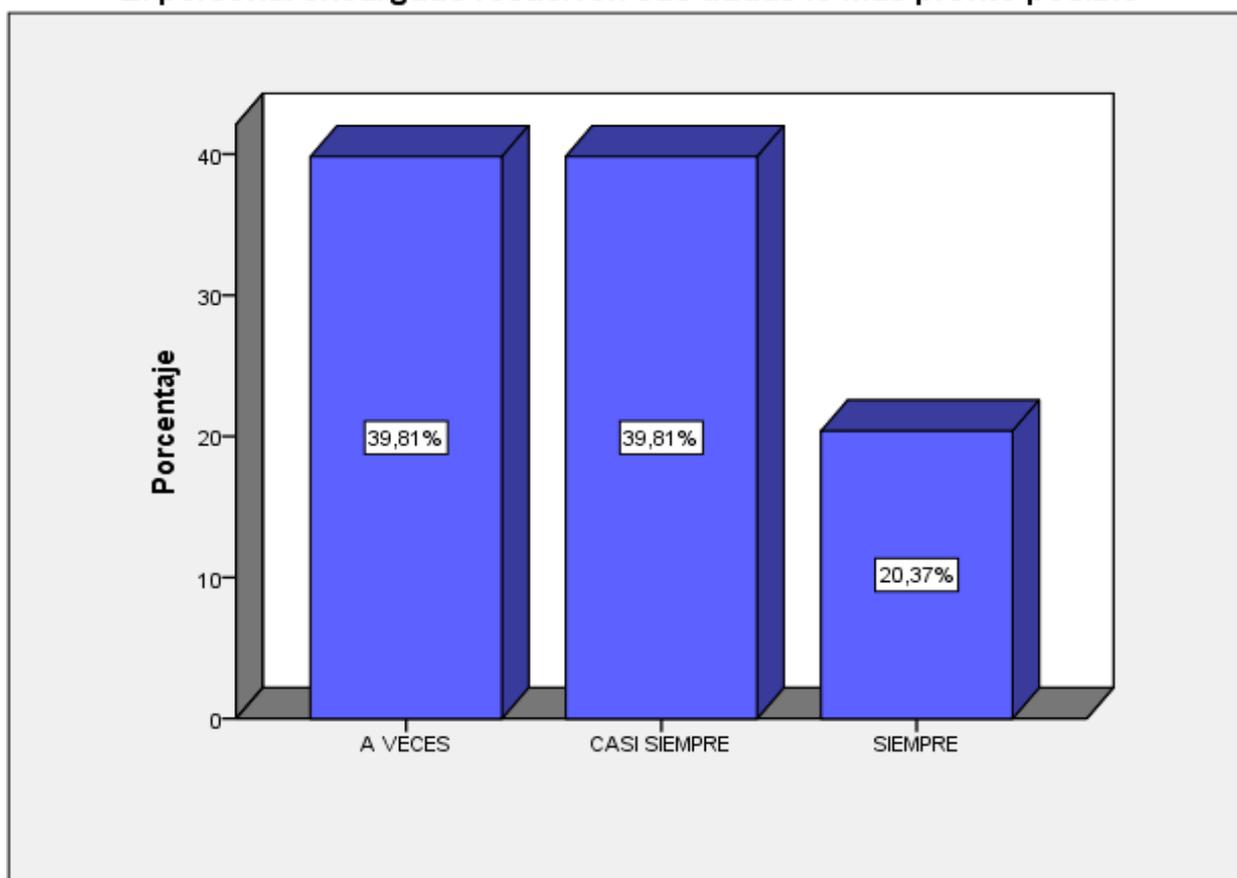
Tabla 13.

Usted percibe que el personal encargado se muestra con disposición de ayudarte

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	43	39,8	39,8	39,8
CASI SIEMPRE	43	39,8	39,8	79,6
SIEMPRE	22	20,4	20,4	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Figura 11

El personal encargado resuelven sus dudas lo más pronto posible



Interpretación: En la figura 11 el 39,81% a veces, el 39,81% casi siempre, los trabajadores responsables resuelven sus dudas a la brevedad, y el 20,37% siempre en la farmacia del Centro Médico Municipal SISOL Comas, 2022.

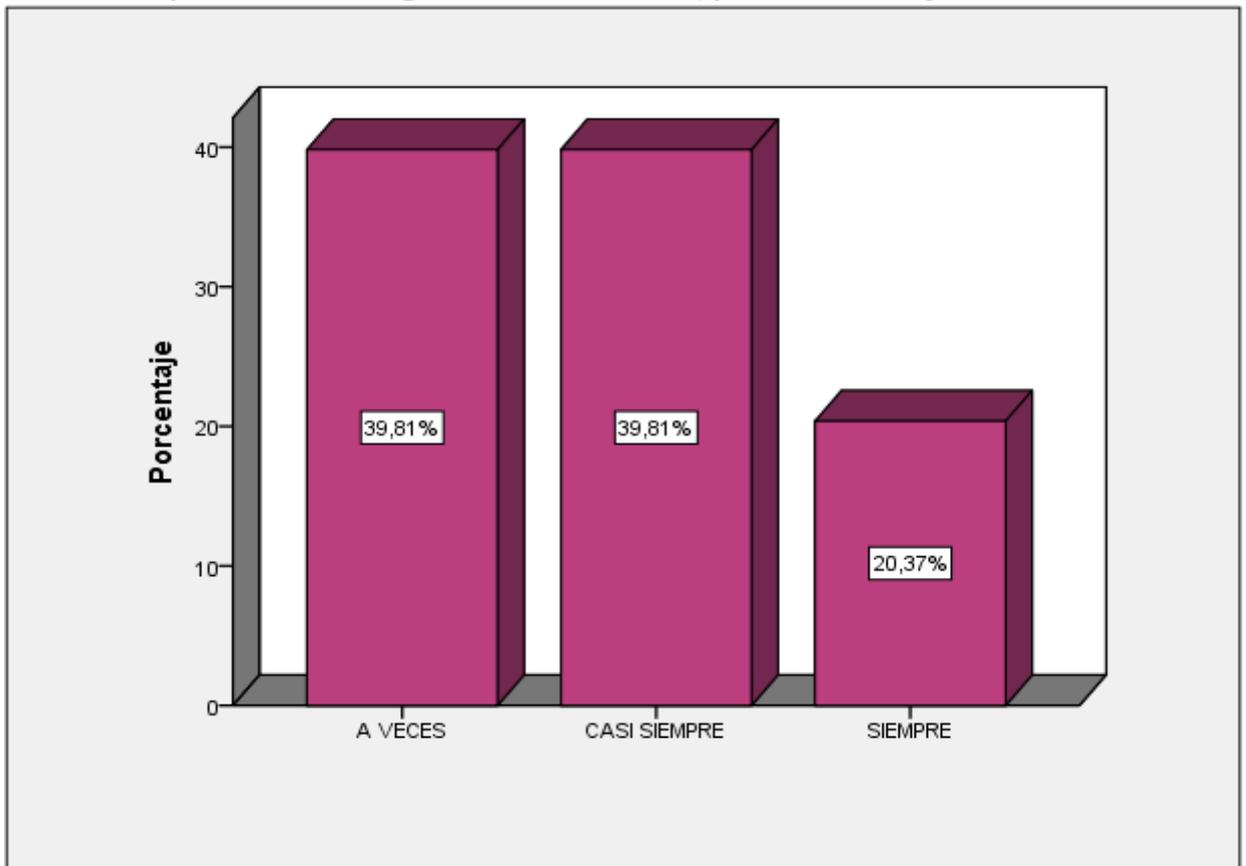
Tabla 14.

El personal encargado le brinda una atención inmediata

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
A VECES	43	39,8	39,8	39,8
CASI SIEMPRE	43	39,8	39,8	79,6
SIEMPRE	22	20,4	20,4	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Figura 12

El personal encargado ofrece ofertas, promociones y entre otros



Interpretación: Figura 12, 39,81% a veces, 39,81% casi siempre, personal a cargo ofreciendo ofertas, promociones, etc. y 20,37% siempre en la farmacia del Centro Médico Municipal Comas SISOL, 2022.

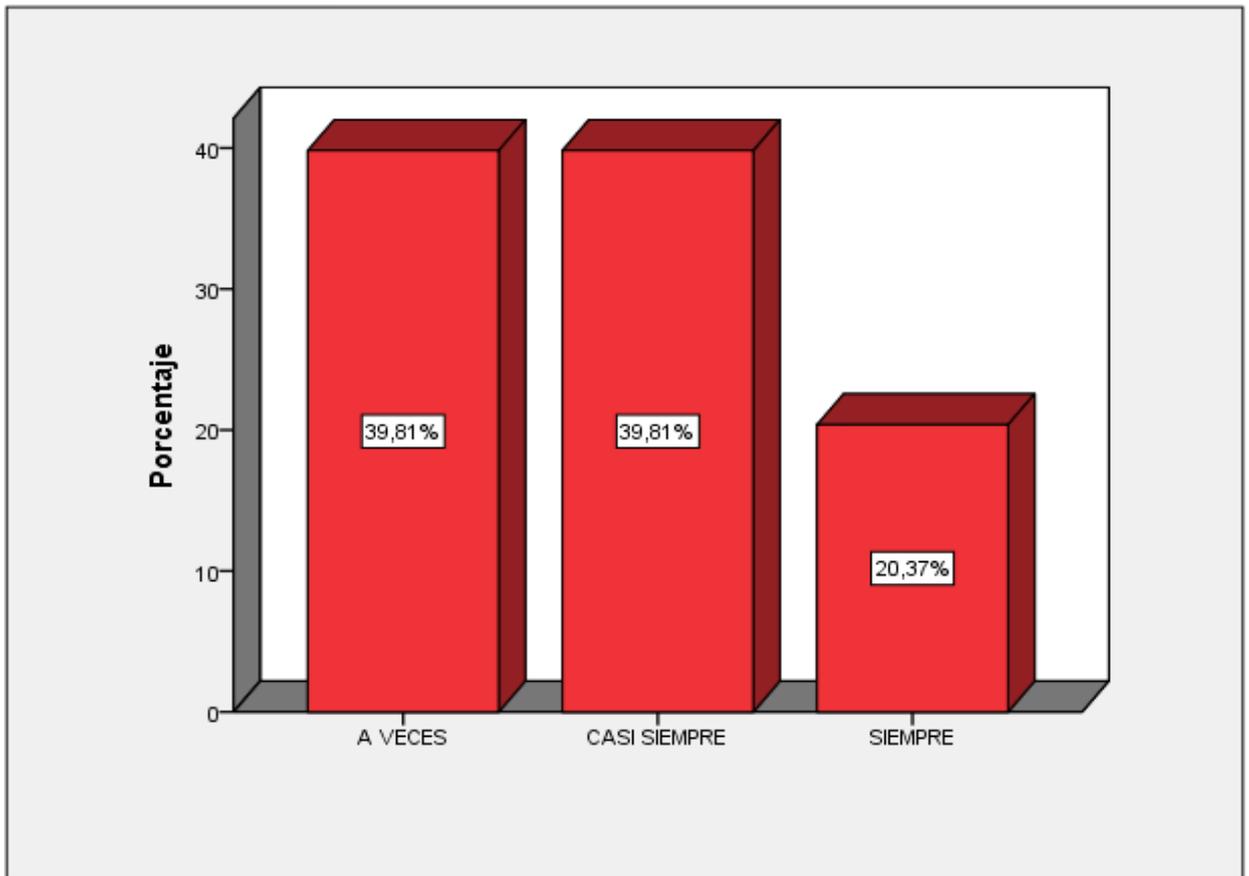
Tabla 15.

El personal encargado cumple las promesas que disponen en el establecimiento

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NUNCA	33	30,6	30,6	30,6
SIEMPRE	75	69,4	69,4	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Figura 13

El personal encargado le brinda información oportuna sobre los productos



Interpretación: En la Figura 13, 39.81% a veces, 39.81% casi siempre, los empleados responsables brindan información oportuna del producto, y 20.37% siempre en el establecimiento farmacéutico del Centro Médico Municipal SISOL Comas, 2022.

4.2. Prueba de hipótesis

4.2.1. Prueba de hipótesis general

HA: Existe relación significativa entre el cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y satisfacción del usuario en la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022.

HO: No existe relación significativa entre el cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y satisfacción del usuario en la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022.

Tabla 16.

Prueba de Rho de Spearman para la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario

		BPD	SATIS	
Rho de Spearman	BPD	Coeficiente de correlación	1,000	,225
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	SATIS	Coeficiente de correlación	,225	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

Interpretación

En Tabla 16 muestra que existe una diferencia significativa ($p=0,00$) con la satisfacción del usuario con el cumplimiento de las BPM, inferior a 0,01; asimismo, el coeficiente de correlación es de 0.225, mostrando una débil relación positiva con las variables estudiadas; Aceptamos la hipótesis alterna.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

HA: Existe relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación con el rendimiento percibido de la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022.

HO: No existe relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación con el rendimiento percibido de la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022.

Tabla 17.

Prueba de Rho de Spearman para la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación con el rendimiento percibido				
			BPD	Rendimiento Percibido
Rho de Spearman	BPD	Coefficiente de correlación	1,000	,119*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
Rendimiento Percibido	Rendimiento Percibido	Coefficiente de correlación	,119*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Interpretación

La Tabla 17 muestra que existe una diferencia significativa ($p=0,00$) entre la adherencia a las BPD y el desempeño percibido, que es inferior a 0,01 y el coeficiente de Spearman es 119, esto indica una relación positiva débil con las variables estudiadas, aceptando la hipótesis alterna.

4.2.2. Prueba de hipótesis específica 2

HA: Existe relación entre la satisfacción del usuario con el proceso de dispensación de la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022.

HO: No existe relación entre la satisfacción del usuario con el proceso de dispensación de la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022.

Tabla 18.

Prueba de Rho de Spearman para la relación entre la satisfacción con el proceso de dispensación

			SATIS	Proceso de dispensación
Rho de Spearman	SATIS	Coeficiente de correlación	1,000	,113
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
Proceso de dispensación	SATIS	Coeficiente de correlación	,113	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

Interpretación

Nos indica que hay una diferencia estadísticamente significativa ($p=0.00$) entre la satisfacción del usuario con el proceso de distribución que es menor a 0.01 y la el coeficiente de Rho Spearman de 0.113; indicándonos la relación con ambas variables de estudio es muy débil. Aceptando la hipótesis alternativa.

V. Discusión

La respuesta obtenida de la encuesta, observamos en la Tabla 8 que el 69,4% de los químicos siguieron consistentemente los estándares legales y las buenas prácticas de dispensación en comparación con la encuesta, y en la Figura 6, el 69,44% de las farmacias siempre fueron responsables de la dispensación. Dávila & Tapia (2020) tuvieron como objetivo analizar las BPD de las farmacias comunitarias en los centros de salud de Nicaragua, donde se encontraron menores niveles de cumplimiento y por ende menores niveles de calidad de atención.

El estudio de Basante (2018) tuvo como objetivo diagnosticar, a través de entrevistas, el proceso de dispensación ambulatoria del Hospital San Luis de Otavalo en Ecuador que evidenciaba el incumplimiento de las BPD, además el estudio utilizó un cuestionario, y estadísticamente la tasa de cumplimiento de farmacia de SISOL Centro Médico Municipal Comas tiene 69.44 % por buenas prácticas de emisión.

Siguiendo con los resultados de la investigación de la variable de satisfacción observamos en la tabla 9, con un 66,7% siempre el paciente queda conforme con la atención brindada y un 33,3% a veces, en el figura 7, con un 100% a veces el paciente este conforme con el servicio brindado, en la tabla 10, con un 66,7% a veces la percepción del paciente es acorde a lo que esperaba y con un 16,7% casi siempre y siempre, en el figura 9, con un 39,81% a veces y casi siempre el personal encargado tiene un trato amable y con un 20,37% siempre, en la tabla 12, con un 39,8% a veces y casi siempre percibe que el personal encargado brinda una buena

atención y un 20,4% siempre y en la figura 10, con un 39,81% a veces y casi siempre la impresión llevada por el paciente es la atención por su calidad de tolerancia y un 20,37% siempre; observando los resultados, los usuarios tienen una perspectiva de satisfacción por la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas.

En un estudio de Millón et al. (2018) el índice de satisfacción en el proceso de entrega de medicamentos fue del 74% y al comparar la satisfacción del usuario con los resultados del estudio se obtuvo el nivel de satisfacción 74% 66,67% La Tabla 10 y Figura 6 Muestra la distribución del cumplimiento 69,44% en Aziz MM - estudiar. y otro. (2018), para determinar el grado de conformidad de los usuarios con la atención de la farmacia comunitaria en Punjab, Pakistán, el 80 % dijo que no estaba satisfecho con el estacionamiento proporcionado por la farmacia. En cuanto al tiempo de tratamiento, la farmacia cumple con los deseos de la mayoría de los pacientes. Los pacientes perciben que el personal está menos interesado en la recuperación del paciente, es decir, Satisfacción media de usuarios con la atención del establecimiento farmacéutico; en comparación con el estudio de la Tabla 8, hay un 66,67% del personal a veces resolviendo alguna duda, en la Tabla 11 el 66,7% de los responsables a veces muestran interés en brindar información y en la Tabla 13, con un 39.8% a veces y casi siempre diciendo que el personal responsable está dispuesto a ayudar, se puede apreciar que los pacientes que visitan la farmacia del SISOL Centro Médico Ciudad de Comas tienen un nivel de satisfacción medio.

En los estudios de Silva (2021), el objetivo fue determinar el cumplimiento de las BPD en relación con la satisfacción del usuario en FyS Botica San Antonio de Padua, de Los Olivos 2021. Metodología es de enfoque cuantitativo de aplicación-

categoría, correlacional y diseño transversal no experimental, los resultados indican que 2,00 usuarios perciben que no hay cumplimiento de las BPD en comparación con la investigación Este también es un enfoque cuantitativo del tipo aplicado, es un estudio de correlación, con los resultados de BPD en la Figura 1, el 62,96% del personal de farmacia siempre revisa las recetas, antes de dispensar medicamentos, en la Tabla 4, el 57,4% es personal a cargo del personal que siempre puede identificar el medicamento, asegurando que el nombre del medicamento, el contenido y la forma del medicamento coincidan con la prescripción de la Tabla 2, alcanzando el 57,41% el personal responsable escribirá siempre un alternativo correspondiente a la receta, comunicará estos resultados a la farmacia del SISOL Centro Médico Ciudad de Comas, respetando moderadamente las prácticas de dispensación del buen medicamento.

Los resultados obtenidos sobre la buena adherencia a las BPD de fármacos a través de un cuestionario se observan en la Tabla 5 con un 57,4% siempre informado por el personal a cargo de los posibles efectos del medicamento, en la Tabla 3 tiene un 52,78% El personal siempre informa al paciente al momento de tomar el medicamento, aplicar el medicamento, la Tabla 6 cuenta con 52.8 personas que se encargan de informar siempre al paciente como almacenar y conservar el medicamento, en la Tabla 4 el 69.44% siempre es capacitado profesionalmente por farmacéuticos. sujeto a verificar el número de registro sanitario y fecha de caducidad del fármaco, en la tabla 7, con 69.4, el farmacéutico siempre orienta y educa al paciente, en la figura 5, con el 69,44% todavía son químicos calificados para responder preguntas. En comparación con otras encuestas, encontramos que existe un grado de respeto por las BPD en el establecimiento farmacéutico del Centro Médico SISOL Comas

En los estudios Andía (2020), el objetivo fue determinar el cumplimiento de las BPD en atención farmacéutica de las farmacias de las (Dirección de Redes Integradas de Salud - Lima Centro), 2019. Su investigación es fundamental, estudio descriptivo y transversal, de orientación cuantitativa, teniendo como resultado que la adherencia a las BPD en la atención de farmacia en la farmacia DIRIS Lima Centro fue $29,7 \pm 20,1\%$ menor, en comparación con el nivel 100% de cumplimiento; En comparación con el estudio, este es un estudio descriptivo, correlativo, aplicado, con enfoque cuantitativo, los resultados obtenidos muestran que la farmacia del SISOL Centro Médico Ciudad de Comas respeta la práctica de dispensación, así como se muestra en la Figura 11, con un 39,81%. a veces y casi siempre el funcionario encargado de resolver el problema lo antes posible y siempre el 20,37%; reflejan la satisfacción del paciente.

En el estudio de Quispe & Rojas (2020), fue establecer el nivel de cumplimiento de los lineamientos de distribución por parte de las empresas farmacéuticas del distrito de SJM, el método fue no experimental - cuantitativo y se diseñó un diseño descriptivo simple. Utilizando la técnica de encuesta del cuestionario BPD, los resultados muestran que el personal de farmacia se adhiere estrictamente a los procesos profesionales (65,3%). En general, los hallazgos se adaptan bien a las PD, como aspecto de validación e interpretación de los vales de recetas, una técnica de encuesta utilizando escala de Likert, estos hallazgos lo encontramos en la tabla 5 con un 57,4% del personal a cargo siempre informando a los pacientes sobre los posibles efectos del medicamento, en el cuadro 3 con un 52,78% del personal que siempre informando a los pacientes al momento de tomar o aplicar medicamentos, en la tabla 6 hay 52.8 personal responsable que siempre informan al paciente como almacenar y conservar los medicamentos, en la tabla 4 el 69.44%

siempre son informados por el personal de especialización revisa el registro de examen de salud y la fecha de vencimiento de los fármacos, dos encuestas del mismo, indicándose que los establecimientos farmacéuticos del distrito de SJM cumplen las BPD al igual que el establecimiento farmacéutico del centro médico Municipal SISOL Comas.

Como resultado de la investigación en la tabla 14, con un 39,8% a veces y casi siempre el personal encargado le brinda una atención inmediata, en el figura 12, el 39,81% a veces y casi siempre el personal encargado ofrece ofertas, promociones y entre otros, en la tabla 15 con un 69,4% siempre el personal cumple las promesas que disponen en el centro médico y en el figura 13, con un 39,81% a veces y casi siempre el personal encargado le brinda información oportuna sobre los productos, nos refiere que los pacientes tienen una satisfacción moderada con la dispensación de la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas.

VI. Conclusiones

1. Existe Asociación Significativa con el cumplimiento a BPD y Satisfacción en Usuarios en Farmacia del Centro Médico Municipal SISOL Comas, 2022; Según la correlación de Spearman es 0,735, lo que representa un resultado positivo muy bajo con inferior a 0,01; teniendo un sig. Bilateral de $p=0,000$.
2. Existe relación con el Sig. Bilateral 0,000, cumplimiento las BPD y rendimiento percibido en la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022; teniendo una correlación de Spearman positiva muy baja con 0,119.
3. Existe una relación con el Sig. Bilateral de 0,000 positiva baja con la satisfacción del usuario y el proceso de dispensación del establecimiento farmacéutico del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022; con una correlación de Spearman de 0,113, teniendo una diferencia menor que 0,01.

VII. Recomendaciones

1. Se recomienda la intervención de los Químicos Farmacéuticos en la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, para continuar brindando mayor información sobre el tratamiento para orientar a los usuarios en el uso del medicamento.
2. Se recomienda al área de farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas optimizar el esquema para mejorar el tiempo de espera de los usuarios, con el objetivo de satisfacer a la gran mayoría de usuarios.
3. Se recomienda crear un vínculo o medio de comunicación con los usuarios de forma empática a través del personal técnico químico y farmacéutico, que conlleve a mejorar la empatía de los usuarios, con empatía y amabilidad, para conocer mejor sus necesidades y lograr una mayor satisfacción.
4. Se recomienda al área de farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, fortalecer las habilidades de los farmacólogos para que continúen registrando oportunamente, el seguimiento farmacoterapéutico con cuestiones relacionadas con los medicamentos para realizar y la optimización del tratamiento.
5. Se recomienda a todo el personal que elabora en el centro médico Municipal SISOL Comas, debe comunicar los resultados de esta investigación para demostrar que la adherencia BPD garantiza una atención con calidad, y estos se sientan satisfechos y hacer las recomendaciones adecuadas para el puesto; influenciando el crecimiento de la empresa.

REFERENCIAS

- Alban GPG, Arguello AEV, Molina NEC. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). RECIMUNDO. 2020;4(3):163-73.
- Álvarez-Indacochea AA, Figueroa-Soledispa ML, Peñafiel-Loor JF. La importancia de la mercadotecnia y sus componentes en las organizaciones. Rev Científica FIPCAEC Fom Investig Publ En Cienc Adm Económicas Contab ISSN 2588- 090X Polo Capacit Investig Publ POCAIP. 7 de setiembre de 2020;5(5):62-87.
- Alvarez, B. (2020). La gestión del conocimiento como generador de ventaja competitiva en organizaciones educativas. Revista Scientific - Ensayo Arbitrado, 5(17), 205 - 220. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.17.10.205-220>
- Andía Sánchez PV. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019. Tesis de maestría. Lima, Perú: Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado; 2020.
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Arequipa, Perú: Enfoques Consulting EIRL.
- Astibia AO. The role of the community pharmacist in detecting and decreasing medication errors: a scoping review. Ars Pharmaceutica. 2021 Mar; 62(1, https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2340-98942021000100015&lang=es).

Atachagua Alania SR, Cerna Vásquez DS, Sulca De Pablo AG. Buenas prácticas de dispensación de medicamentos para el covid-19 en los establecimientos farmacéuticos de la localidad de Carapongo, Lurigancho, junio - setiembre 2020. Tesis de bachiller. Lima, Perú: Universidad María Auxiliadora, Facultad de Ciencias de la Salud; 2020.

Aziz MM, Ji W, Masood I, Farooq M, Malik MZ, Chang J, et al. Patient Satisfaction with Community Pharmacies Services: A Cross-Sectional Survey from Punjab; Pakistan. *Int J Environ Res Public Health*. diciembre de 2018;15(12):2914.

Azher A, Mobrad A, Alghadeer S, Syed W, Al-Arifi M, Almetawazi M, Babelghaith S. Knowledge, Attitudes, and Beliefs Regarding Drug Abuse and Misuse among Community Pharmacists in Saudi Arabia. *Int. J. Environ. Res. Public Health*. [Internet]. 2020; [Citado 16 noviembre 2022]. 17(1): 2-9. DOI: 10.3390/ijerph17041334. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/4/1334>

Basantes WM. Diagnóstico del proceso de dispensación al paciente ambulatorio en la farmacia del hospital San Luis de Otavalo y propuesta de mejora con buenas prácticas de dispensación. Proyecto de investigación. DMQ, Ecuador: Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Químicas; 2018.

Barrionuevo Palli DA, Salvador Cullcush JR. satisfacción del cliente relacionado con la dispensación de medicamentos en boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago de surco, enero, 2021. *Repos Inst - UMA* [Internet]. 10 de abril de 2021 [citado 3 de diciembre 2022]; Disponible en:

<http://www.repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/440>

Briceño. Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2020. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46941/Briceño_RYJSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cabanillas. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba [Internet]. Universidad César Vallejo; 2020. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45806>.

Calduch R. Métodos y técnicas de investigación en relaciones internacionales. Universidad Complutense de Madrid. [tesis para optar doctorado]. [acceso el 04 de marzo del 2021]. Disponible en: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-55163/2Metodos.pdf>

Carrasco, S. (2018). Metodología de la investigación científica. s/e.

Casali Bandeira VA, Schneider A, Barden Schalleberger J, Codinotti M, Uecker Pletsch M, de Fátima Colet C. User satisfaction assessment in pharmacies of the public health system - ProQuest [Internet]. [citado 4 diciembre del 2022]. Disponible en: <https://www.proquest.com/openview/bd1592c4b77e075c7ec1fc04cc44cce1/1?pqorigsite=gscholar&cbl=2046042>

Ceballos M, Llano Y, Salazar-Ospina A, Madrigal-Cadauid J, Pino-Marín D, Amariles P. Skills and practices of pharmacy staff for dispensing of drugs with fiscalized substances in drugstores and pharmacies. Rev Saúde Pública. 2 de julio de 2021;55:44.

Chaiña Cahuapaza LV, Pastor Apaza M. Nivel de satisfacción en la atención del usuario de la farmacia del Centro de Salud Cono Sur Juliaca, 2021 [Internet] [Thesis]. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2021 [citado 4 de enero 2023]. Disponible en: <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/441>

Cura, V., Carranza M. Evaluación de las buenas prácticas de prescripción y las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia de emergencia del Centro Médico Naval "CMST", abril - junio 2020 [Internet]. Universidad Privada de Huancayo "Franklin Roosevelt"; 2021. Available from: [https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/364/tesis de 49 Rev. 24 de abril del 2021. Versión 01 MIRIAN VIRGINIA 2021.5-convertido.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/364/tesis%20de%2049%20Rev.%2024%20de%20abril%20del%202021.%20Versi3n%2001%20MIRIAN%20VIRGINIA%202021.5-convertido.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Dávila JT, Tapia IL. Calidad de las Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos, centro de salud "Los Hermanos de Finlandia" municipio El Rosario Carazo septiembre 2019. Seminario para el título de licenciatura. Managua, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Facultad de ciencias e ingeniería; 2020.

Digemid. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación [internet]. 2019. [citado el 5 de febrero del 2023]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1022_digemid58.pdf

Duque SR. Expectativas y satisfacción de los usuarios de establecimientos farmacéuticos minoristas, de la Localidad Antonio Nariño, en los barrios Policarpa Salavarrieta y Santander, en la ciudad de Bogotá [Internet]. [citado 4 de diciembre 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/78820>

Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo Perú. Rev. Fac. Med. Hum. 2020; 20(3): 397-403. DOI: <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

García. Emprendepyme. [Online].; 2018 [citado el 14 de enero 2023]. Available from:<https://www.emprendepyme.net/la-importancia-de-la-satisfaccion-del-cliente.html>.

Gutierrez, J., Rivero S. Buenas prácticas de dispensación de medicamentos de uso común para el Covid19 en los establecimientos farmaceuticos en la Urbanización Tablada de Lurin, Villa Maria del Triunfo, Junio - Septiembre 2020. [Internet]. Universidad Maria Auxiliadora; 2020. Available from: [http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/340/UMA_BACHILLER R.G.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/340/UMA_BACHILLER_R.G.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ta Ed. México: McGraw-Hill; 2019.

INNOVA, La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico | Research Journal 2019 [Internet]. [citado 4 de diciembre 2022]. Disponible en: <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879>

Lara Y, Pompa M. ética en la investigación en educación médica: consideraciones y retos actuales. Rev Inv Educación Médica. [Internet]. 2018. [Citado 04 diciembre 2022]. 7(26): 99-107. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v7n26/2007-5057- iem-7-26-99.pdf>

León G, León D, Pájaro N, González M, Granados C, Navarro E. Influencia de la prescripción médica en los errores asociados a pacientes en un instituto de previsión social (IPS) de la Ciudad de Cartagena, Colombia. Revista Avft. [Internet]. 2020; 46 [Citado el 1 marzo 2023]. 1(1): 1- 5. Disponible en: https://www.revistaavft.com/images/revistas/2020/avft_1_2020/19_influencia.

Llanos M, Susana M. Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de Virú. Repos Inst - UCV [Internet]. 2021 [citado 4 de noviembre 2022]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61166>

Loza MGL, Llanos MSM, Paredes JC, Vega JR, Rivas DV, Beas TR. Service Quality and user Satisfaction in the Dispensing of Pharmaceutical Products in Times of COVID-19. Ann Romanian Soc Cell Biol. 21 de abril de 2021;8067-79.

MINSA-DIGEMID. Directiva administrativa que aprueba la trama estandarizada de datos para la prescripción y dispensación de medicamentos. Directiva Administrativa N° 301. [Citado el 10 diciembre 2022]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1552017/Directiva%20Administrativa%20N%C2%BA%20301-MINSA-2021-DIGEMID.pdf>

Mejía Enríquez MT, Chavez Flores IJ. Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de La Victoria 2020 [Internet] [Thesis]. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2021 [citado 4 de noviembre 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/476>

Mendoza JÁ, Ortiz KE. Evaluación del proceso de dispensación de medicamentos en farmacia del Puesto de Salud Antenor Sandino, Ciudad de León, periodo septiembre diciembre 2017. Monografía de licenciatura. León, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Unan-León, Facultad Ciencias Químicas; 2018.

MINSA HHV. Servicio de Farmacia [Internet]. Hospital Hermilio Valdizan. [citado 18 de octubre 2022]. Disponible en: <http://www.hhv.gob.pe/crn/servicios/servicio-farmacia/>

Ministerio de Salud. Satisfacción de los usuarios externos. Plataforma digital del estado peruano. 2021;: p. <https://www.gob.pe/minsa>.

Millón Murillo ER, Silva Hernández WJ, Urbina PJ. Evaluación del proceso de dispensación de medicamentos en farmacia del Puesto de Salud El Calvarito, Ciudad de León, periodo Marzo-Junio 2018. Monografía de licenciatura. León, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Unan-León, Facultad Ciencias Químicas; 2018.

Ordaya. Nivel de satisfacción y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020 [Internet]. Universidad Privada de Huancayo "Franklin Roosevelt"; 2021.

Available from:
[https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/295/Tesis Ivon Viviana Ordaya Huayta 1 marzo %282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/295/Tesis%20Ivon%20Viviana%20Ordaya%20Huayta%201%20marzo%202022.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Organización Panamericana para la Salud (OPS). Uso racional de medicamentos y otras tecnologías sanitarias. [Internet]. 2021; [Citado el 16 diciembre 2022].

Disponible en:
https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=1417:2009-uso-racional-medicamentos-otras-tecnologias-salud&Itemid=1180&lang=es

Paulino E, Thomas D, Lee SWH, Cooper JC. Chapter 8 - Dispensing Process, Medication Reconciliation, Patient Counseling, and Medication Adherence. En: Thomas D, editor. Clinical Pharmacy Education, Practice and Research [Internet]. Elsevier; 2019 [citado 3 diciembre 2022]. p. 109-20. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128142769000088>

Portillo Mamani A. Grado de satisfacción del cliente frente a los servicios que brinda la farmacia San Pablo - Juliaca - 2017. Univ Nac Altiplano [Internet]. 19 de diciembre de 2018 [citado 4 de diciembre 2022]; Disponible en: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/8700>

Poyongo BP, Sangeda RZ. Pharmacists' Knowledge, Attitude and Practice Regarding the Dispensing of Antibiotics without Prescription in Tanzania: An Explorative Cross-Sectional Study. Pharmacy. diciembre de 2020;8(4):238.

Puma Cereceda EM, Villanueva Velasquez LM. Buenas prácticas de dispensación de medicamentos para el Covid 19 en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Zárate, san juan de Lurigancho, junio-septiembre, 2020. Tesis de bachiller. Lima, Perú: Universidad María Auxiliadora, Facultad de ciencias de la Salud; 2020.

Quispe Masias M, Rojas Flores R. Es el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de distribución que utilizan los químicos farmacéuticos en el proceso de distribución de medicamentos. Estos se evalúan utilizando dos formatos con indicadores que permiten la recolección de información. Tesis de bachiller. Lima, Perú: Universidad María Auxiliadora, Facultad de ciencias de la salud; 2020.

Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de corte transversal. Rev Medica Sanitas. 2018;21(3):141-6. Sultana J, Saha T. Patients' Perception and Satisfaction on Model Pharmacies in Dhaka City, Bangladesh. Bangladesh Pharm J. 15 de agosto de 2018;21.

Silva S. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en f&s botica san antonio de padula 2021. Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico, Lima, Perú. Universidad Norbert Wiener, Facultad de Farmacia y Bi-química, 2021.

Salazar DDC, Abrahantes TNR. La ética de la investigación científica y su inclusión en las ciencias de la salud. Acta Medica Cent. 2018;12(2):213-27.

Sotomayor NC, Pérez GA, Saavedra LC, Pérez RC, Ancca SM. Ética profesional y su concepción responsable para la investigación científica. Rev Campus. 2018;21(22).

Vanegas. Dinterweb. [Online].; 2018 [Citado 27 diciembre 2022]. Available from:<https://blog.dinterweb.com/valor-del-producto-vs-valor-del-cliente>.

Zerón A. Beneficencia y no maleficencia. Rev Asoc Dent Mex. 2019;76(6):306- 7.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	MÉTODO
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre el cumplimiento de Buenas Prácticade Dispensación y satisfacción del usuario en la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1.- ¿Cuál será la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación con el rendimiento percibido de la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar la relación entre el cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y satisfacción del usuario en la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1.- Determinar la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación con el rendimiento percibido de la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre el cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y satisfacción del usuario en la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022.</p> <p>Hipótesis específica</p> <p>1.- Existe relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación con el rendimiento percibido de la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Proceso de dispensación</p> <p>Rendimiento percibido</p>	<p>Tipo y nivel de investigación</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Descripción del método y diseño</p> <p>Corte transversal</p> <p>Población:</p> <p>centro médico Municipal SISOL Comas, 2022</p> <p>Muestra:</p>

<p>2.- ¿Cuál será la relación entre la satisfacción del usuario con el proceso de dispensación de la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022?</p>	<p>2.- Determinar la relación entre la satisfacción del usuario con el proceso de dispensación de la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022.</p>	<p>2.-Existe relación entre la satisfacción del usuario con el proceso de dispensación de la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022.</p>			<p>108 usuarios</p> <p>Técnica:</p> <p>-Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada "Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y satisfacción del usuario en la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022", el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis, del cual pedimos nos apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información será reservada y anónima.

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Preguntas		Valoración				
Proceso de Dispensación		1	2	3	4	5
1	El personal encargado verifica la legalidad de las recetas antes de entregar el medicamento al paciente					
2	El personal encargado identifica los medicamentos leyendo su etiqueta, asegurándose que el nombre , concentración, forma y presentación del producto corresponda a los prescripto.					
3	El personal encargado anota en el dorso de la receta el nombre del medicamento alternativo, nombre del fabricante, la fecha y su firma, cuando entrega al paciente un medicamento análogo al prescriptor.					
4	El personal encargado informa al paciente en forma clara sobre los posibles efectos adversos de los medicamentos.					
5	El personal encargado informa al paciente cuando tomar o aplicar el medicamento.					
6	El personal encargado informa al paciente como guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación.					
7	El profesional químico farmacéutico verifica el registro sanitario y la fecha de vencimiento de los medicamentos					
8	El profesional químico farmacéutico orienta y educa a los pacientes en todo lo relacionado a los medicamentos					
9	El profesional químico farmacéutico está capacitado para resolver las interrogantes e inquietudes de los pacientes					
10	El profesional químico farmacéutico cumple las normas legales y sanitarias de las buenas prácticas de dispensación					
11	El profesional químico farmacéutico es el responsable de la dispensación de medicamentos					

Preguntas		Valoración				
Rendimiento percibido		1	2	3	4	5
12	Usted queda conforme con la atención brindada					
13	Usted está conforme con el servicio brindado					
14	La percepción que usted tiene ahora sobre el servicio es acorde a los que esperaba					
15	El personal encargado fue capaz de resolver algunas dudas a la hora de adquirir el producto					
16	El personal encargado muestra interés en brindarles una información adecuada sobre los productos					
17	El personal encargado tienen un trato amable cada vez que usted frecuenta el establecimiento					
18	Usted percibe que el personal encargado brindan una buena atención					
19	La percepción que se lleva usted de la calidad de atención es la que esperaba					
20	Usted percibe que el personal encargado se muestra con disposición de ayudarte					
21	El personal encargado resuelven sus dudas lo más pronto posible					
22	El personal encargado le brinda una atención inmediata					
23	El personal encargado ofrece ofertas, promociones y entre otros					
24	El personal encargado cumple las promesas que disponen en el establecimiento					
25	El personal encargado le brinda información oportuna sobre los productos					

Anexo 3: Data consolidado de resultados

Cuadro estadístico de Excel

	Variables	Dimensiones	Items	Min	Max	Rango	3	G1	G2	G3
1										
2	V1		11	11	22	11	3.6667	14.67	18.3	22
3		D1	11	11	22	11	3.6667	14.67	18.3	22
4										
5							0	0	0	0
6										
7	V2		14	14	28	14	14	28	42	56
8		D3	14	14	28	14	14	28	42	56
9										
10										
11	CUESTIONARIO TOTAL			25						
12										

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	
1		P1	P2	P3	P4	P5	P6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	D1V1	D2V1	V1	D3V2	D4V2	V2	TOTAL		
2	E1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	24	25	49	27	17	44	93		
3	E2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	27	25	52	27	17	44	96		
4	E3	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	6	25	31	36	21	57	88		
5	E4	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	30	9	39	43	21	64	103		
6	E5	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	30	9	39	33	17	50	89	
7	E6	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	30	9	39	29	13	42	81	
8	E7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	30	25	55	27	17	44	99		
9	E8	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	18	25	43	31	21	52	95	
10	E9	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18	25	43	40	25	65	108	
11	E10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	30	25	55	39	21	60	115	
12	E11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	30	25	55	29	17	46	101		
13	E12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	30	25	55	29	17	46	101		
14	E13	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	25	25	50	31	21	52	102	
15	E14	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18	25	43	35	25	60	103	
16	E15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	30	25	55	36	21	57	112	
17	E16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	30	25	55	35	17	52	107	
18	E17	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	6	25	31	29	17	46	77		
19	E18	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	6	25	31	33	21	54	85	
20	E19	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	28	9	37	35	21	56	93		
21	E20	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	18	9	27	31	17	48	75	
22	E21	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	24	9	33	32	13	45	78	
23	E22	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	27	9	36	35	13	48	84	
24	E23	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	6	9	15	33	17	50	65
25	E24	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	30	9	39	37	21	58	97		
26	E25	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	30	9	39	33	17	48	87	
27	E26	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	30	9	39	27	13	40	79	
28	E27	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	30	9	39	32	13	45	84	
29	E28	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	18	25	43	39	21	60	103	
30	E29	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	18	25	43	37	25	62	105	
31	E30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	30	25	55	33	21	54	109	
32	E31	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	30	9	39	27	13	40	79	
33	E32	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	30	9	39	27	13	40	79	
34	E33	5	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	25	9	34	36	17	53	87	
35	E34	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	18	9	27	43	21	64	91	
36	E35	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	30	9	39	33	17	50	89	
37	E36	5	5	5	5	5	5	2	2	2	2	2	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	30	9	39	29	13	42	81	
38	E37	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	6	9	15	37	13	40	55	
39	E38	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	6	9	15	31	17	48	63	
40	E39	5	5	5	5	5	5	3	2	2	2	2	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	1	5	28	9	37	40	21	61	98		
41	E40	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	18	9	27	39	17	56	83	
42	E41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	30	25	55	29	17	46	101	
43	E42	5																																	

Cuadro estadístico de SPSS versión 22

	Nombre	Tipo	Anch...	Deci...	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	p1	Num...	8	0	El personal encargado verifica la legalidad de las recetas...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
2	p2	Num...	8	0	El personal encargado identifica los medicamentos leyendo...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
3	p3	Num...	8	0	El personal encargado anota en el dorso de la receta...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
4	p4	Num...	8	0	El personal encargado informa al paciente en forma clara...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
5	p5	Num...	8	0	El personal encargado informa al paciente cuando toma...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
6	p6	Num...	8	0	El personal encargado informa al paciente como guard...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
7	p7	Num...	8	0	El profesional químico farmacéutico verifica el registro...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
8	p8	Num...	8	0	El profesional químico farmacéutico orienta y educa a...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
9	p9	Num...	8	0	El profesional químico farmacéutico está capacitado p...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
10	p10	Num...	8	0	El profesional químico farmacéutico cumple las norma...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
11	p11	Num...	8	0	El profesional químico farmacéutico es el responsable...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
12	p12	Num...	8	0	Usted queda conforme con la atención brindada	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
13	p13	Num...	8	0	Usted está conforme con el servicio brindado	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
14	p14	Num...	8	0	La percepción que usted tiene ahora sobre el servicio...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
15	p15	Num...	8	0	El personal encargado fue capaz de resolver algunas d...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
16	p16	Num...	8	0	El personal encargado muestra interés en brindarles u...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
17	p17	Num...	8	0	El personal encargado tienen un trato amable cada ve...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
18	p18	Num...	8	0	Usted percibe que el personal encargado brindan una...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
19	p19	Num...	8	0	La percepción que se lleva usted de la calidad de aten...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
20	p20	Num...	8	0	Usted percibe que el personal encargado se muestra...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
21	p21	Num...	8	0	El personal encargado resuelven sus dudas lo más pr...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
22	p22	Num...	8	0	El personal encargado le brinda una atención inmediata	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
23	p23	Num...	8	0	El personal encargado ofrece ofertas, promociones y e...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
24	p24	Num...	8	0	El personal encargado cumple las promesas que disp...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
25	p25	Num...	8	0	El personal encargado le brinda información oportuna...	{1, NUNCA}...	Ninguna	2	Derecha	Ordinal	Entrada
26											
27											

IBM SPSS Statistics Visor

Resultado [Document2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivos Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidad

Resultado

- Logaritmo
- Fiabilidad
- Notas
- Escala: ALL VARI
- Títulos
- Resumen de
- Estadísticas
- Estadísticas

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válidos	N	%
	Válidos	25	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,813	,813	11

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
El personal encargado verifica la legalidad de las recetas antes de entregar el medicamento al paciente	4,16	1,405	25
El personal encargado identifica los medicamentos leyendo su etiqueta, asegurándose que el nombre, concentración, forma y presentación del producto correspondan a los prescripto.	4,12	1,394	25
El personal encargado anota en el dorso de la receta el nombre del medicamento alternativo, nombre del fabricante, la fecha y su firma, cuando entrega al paciente un medicamento análogo al prescriptor.	4,12	1,394	25
El personal encargado			

IBM SPSS Statistics Visor

Resultado [Document2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivos Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

- Logaritmo
- Fiabilidad
- Notas
- Escala: ALL VARI
- Títulos
- Resumen de
- Estadísticas
- Estadísticas

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válidos	N	%
	Válidos	25	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,885	,914	13

Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
Usted queda conforme con la atención brindada	4,28	,980	25
La percepción que usted tiene ahora sobre el servicio es acorde a los que esperaba	3,48	,770	25
El personal encargado fue capaz de resolver algunas dudas a la hora de adquirir el producto	3,48	,770	25
El personal encargado muestra interés en brindarles una información adecuada sobre los productos	3,48	,770	25
El personal encargado tienen un trato amable cada vez que usted frecuenta el establecimiento	3,92	,812	25
Usted percibe que el personal encargado brindan una buena atención	3,92	,812	25
La percepción que se			

Anexo 4: Cronograma del programa de actividades

ACTIVIDADES	LUGAR Y FECHA	N° ENCUESTAS REALIZADAS
Aplicación de la encuesta	usuarios que acuden a la en la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022. 05 de Diciembre 2022	20
Aplicación de encuesta	usuarios que acuden a la en la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022. 07 de Diciembre 2022	20
Aplicación de encuesta	usuarios que acuden a la en la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022. 09 de Diciembre 2022	20
Aplicación de la encuesta	usuarios que acuden a la en la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022. 12 de Diciembre 2022	20
Aplicación de la encuesta	usuarios que acuden a la en la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022. 14 de Diciembre 2022	28
Total		108

Anexo 5: Carta de Consentimiento

SISOL SALUD

CARTA DE CONSENTIMIENTO

PROPÓSITO

El propósito de este documento es obtener su consentimiento para recolectar información personal de las entrevistas que se llevarán a cabo en la FARMACIA DEL CENTRO MÉDICO MUNICIPAL SISOL COMAS.

Así también se busca analizar la información obtenida de las entrevistas con motivos de estudio, que son de suma importancia para el estudio de investigación que lleva como título “CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA FARMACIA DEL CENTRO MÉDICO MUNICIPAL SISOL COMAS, 2022”, de las estudiantes:

BACH. CERDÁN CHÁVEZ ROSA ELITA

BACH. GUTIERREZ VILLAR SARITA

Los datos serán de uso único y exclusivo para el trabajo de investigación, si está conforme con el propósito de investigación proceda a firmar la carta de consentimiento.

CONSENTIMIENTO

YO, responsable del servicio de farmacia del Centro Médico Municipal SISOL SALUD, con dirección en WIRACOCHA S/N LIMA-LIMA –COMAS, doy permiso de usar la información obtenida durante las sesiones de entrevista con fines de estudios ya mencionados.

07 DE NOVIEMBRE DEL 2022

REPRESENTANTE LEGAL

MARIA DEL ROSARIO MINAYA PARIONA



Maria Del Rosario Minaya Pariona
SERVICIO DE FARMACIA
DNI 10161324

At
Ve

Anexo 6: Testimonio fotográfico



Anexo 7: Juicio de Expertos

FICHA DE VALIDACIÓN 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 Prácticas de Dispensación y satisfacción del usuario en la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022".
- 1.5. **Autor del instrumento:** Cerdan Chavez, Rosa Elita - Gutierrez Villar, Sarita
- 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
SUB TOTAL					X	
TOTAL					X	

II. VALORACION CUANTITATIVA: 80%
 VALORACION CUALITATIVA: MUJ BUENO
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICADA

Lugar y fecha: Breña, 03 de noviembre 2022


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

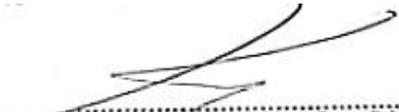
I. DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y nombres del experto:** MONTELLANOS CABRERA HENRY
- 1.2. **Grado académico:** MAGISTER
- 1.3. **Cargo e institución donde labora:** DOCENTE UNID
- 1.4. **Título de la Investigación:** "Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y satisfacción del usuario en la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022".
- 1.5. **Autor del instrumento:** Cerdan Chavez, Rosa Elita - Gutierrez Villar, Sarita
- 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%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
13. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
19. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					X	
TOTAL					X	

II. VALORACION CUANTITATIVA: 80%
 VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICADA

Lugar y fecha: Breña, 03 de noviembre 2022


 Mg. J.F. Tox, Henry S. Montellanos Cabrera
 Científico Especialista
 Especialidad en Toxicología y Química Legal
 UPEL - UPEL - UPEL - UPEL

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. 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 UNID
- 1.4. **Título de la Investigación:** "Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y satisfacción del usuario en la farmacia del centro médico Municipal SISOL Comas, 2022".
- 1.5. **Autor del instrumento:** Cerdan Chavez, Rosa Elita - Gutierrez Villar, Sarita
- 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%
21. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
22. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
23. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
24. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
25. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
26. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
27. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
28. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
29. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
30. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					X	
TOTAL					X	

II. VALORACION CUANTITATIVA: 80%
 VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO
 OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICADA

Lugar y fecha: Breña, 03 de noviembre 2022


 Mg. JUAN ORLANDO HUAMÁN
 GUTIERREZ