

NOMBRE DEL TRABAJO

**INFORME FINAL DE TESIS.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**9922 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**58 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Nov 29, 2022 5:19 PM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**55712 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**1.5MB**

FECHA DEL INFORME

**Nov 29, 2022 5:20 PM GMT-5****● 32% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 32% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO

**“FRANKLIN ROOSEVELT”**

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO NRO 078-2019-SUNEDU/SD

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y

BIOQUÍMICA



**“CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE  
MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA RED DE  
BOTICAS FARMABEN, 2022”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO**

**FARMACÉUTICO**

**AUTORES: BACH. VILMA YOVANA LIMA QUISPE.**

**BACH. BETINA MERCEDES HUAMÁN MATA.**

**ASESOR: MG. CARLOS MAX ROJAS AIRE.**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SALUD PÚBLICA Y EPIDEMIOLOGÍA**

**HUANCAYO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A Dios por haberme dado las fuerzas y salud para poder concluir mi carrera profesional, a mis padres que me dieron la vida, educación, y consejos, a mi familia que me apoyaron en este camino.

Vilma.

## **DEDICATORIA**

A Dios por brindarme las fuerzas necesarias para concluir mi carrera profesional, a mi familia quienes creyeron en mí siempre, a mi mamá que me dio la vida, educación, consejos y apoyo incondicional en los momentos más duros que me tocó vivir. A todos ellos mi gratitud. También, a mis docentes, por sus enseñanzas, dedicación y conocimientos impartidos durante todo este tiempo.

.

Betina.

## **Agradecimiento**

A nuestra universidad, alma mater que forjó en nosotras la formación profesional, a nuestros maestros, compañeros, amigos y familiares, quienes fueron pilares en todo este camino en que se sustentó nuestra carrera profesional.

Las autoras.

**Página del jurado**

**PRESIDENTE:**

**MIEMBRO SECRETARIA:**

**MIEMBRO VOCAL:**

**MIEMBRO SUPLENTE:**

## Declaratoria de autenticidad

Nosotros, Vilma Yovana Lima Quispe y Betina Mercedes Huamán Mata, declaramos bajo fundamento que todos los datos e información que acompañan a la tesis titulada “CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA RED DE BOTICAS FARMABEN, 2022”, es:

De nuestra autoría.

La presente tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.

1. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente.
2. Los resultados presentados en la presente tesis son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.

Huancayo, 23 de noviembre del 2022.



---

Bach. Vilma Yovana Lima Quispe.  
DNI: 71301309



---

Bach. Betina Mercedes Huamán Mata.  
DNI: 46190125

## ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
II. MÉTODO .....	23
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	23
2.2 Operacionalización de variables .....	24
2.3 Población, muestra y muestreo .....	26
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	27
2.5 Procedimiento .....	27
2.6 Método de análisis de datos .....	28
2.7 Aspectos éticos.....	28
III. RESULTADOS .....	29
3.1 Datos sociodemográficos .....	29
3.2 Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación .....	30
3.3 Satisfacción del usuario.....	32
3.4 Prueba de Hipótesis.....	33
IV. DISCUSIÓN .....	35
V. CONCLUSIONES .....	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS .....	44
A. Matriz de consistencia .....	44

B.	Instrumento .....	45
C.	Confiabilidad del instrumento .....	48
D.	Validez del instrumento .....	50
E.	Autorización para la recolección de datos .....	56
F.	Fotografías de la recolección de datos .....	57

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cumplimiento de las actividades de la dispensación de medicamentos.....	31
Tabla 2. Nivel de satisfacción de las dimensiones de calidad .....	33
Tabla 3. Coeficiente de correlación del Rho de Spearman.....	33

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Procesos de la dispensación de medicamentos.....	17
Figura 2. Información que se debe incluir en una receta .....	18
Figura 3. Sexo .....	29
Figura 4. Edad.....	30
Figura 5. Nivel del cumplimiento de buenas prácticas de dispensación .....	30
Figura 6. Nivel de Satisfacción del usuario .....	32

## 40 RESUMEN

La presente investigación se centra en el proceso de dispensación de medicamentos que está íntimamente relacionada a la calidad de atención de los servicios farmacéuticos y la satisfacción del usuario, teniendo como base la comunicación que se da y reciben los usuarios y el personal farmacéutico. El **objetivo general** planteado fue determinar la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario de la red de boticas FARMABEN, 2022; la **metodología** determino una investigación de tipo básica, diseño descriptivo correlacional, con una muestra total de 234 usuarios de las boticas empelando muestreo no probabilístico aleatorio simple. Los principales **resultados** hallados son: la muestra estuvo caracterizada por el sexo femenino en un 56.41% en el rango de edad de 36 a 45 años con el 29.49%; el nivel del cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación fue aceptable con un 78.63% y el 21.37% como inaceptable; respecto a la satisfacción, en su mayoría los usuarios y usuarios se sintieron poco satisfechos con un 37.18%, 35.9% satisfechos(as), 20.51% satisfechos(as) y 6.41% insatisfecho(a). Como **conclusión**, se determinó que si existe relación entre las variables estudiadas; siendo esta positiva (directa) de intensidad media con un coeficiente de coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de 0.384 y un nivel de significancia de 0.

**Palabras clave:** Buenas prácticas de dispensación, satisfacción del usuario.

## ABSTRACT

This research focuses on the drug dispensing process that is closely related to the quality of care of pharmaceutical services and user satisfaction, based on the communication that is given and received by users and pharmaceutical staff. The **general objective** proposed was to determine the relationship between compliance with good dispensing practices and user satisfaction of the network of pharmacies FARMABEN, 2022; The **methodology** determined a basic type of research, descriptive correlational design, with a total sample of 234 users of the drugstores using simple random non-probabilistic sampling. The main **results** found are: the sample was characterized by the female sex in 56.41% in the age range of 36 to 45 years with 29.49%; the level of compliance with good dispensing practices was acceptable with 78.63% and 21.37% as unacceptable; Regarding satisfaction, the majority of users felt dissatisfied with 37.18%, 35.9% satisfied, 20.51% satisfied and 6.41% dissatisfied. As a **conclusion**, it was determined that if there is a relationship between the variables studied; This being positive (direct) of medium intensity with a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.384 and a significance level of 0.

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

## I. INTRODUCCIÓN

6 En el Perú, varios estudios dan cuenta de la irracionalidad en el uso de los medicamentos, y por ende se tienen resultados negativos de la medicación, impidiendo que se alcancen los objetivos terapéuticos o que se produzcan efectos no deseados (1). Dicha irracionalidad en el uso de los medicamentos, se da específicamente por la inapropiada 37 prescripción y dispensación condicionada por las deficiencias en la formación profesional, de la mano con las actitudes y conductas que conllevan el incumplimiento de las normas. Otro factor influyente en la calidad de la prescripción y la dispensación es la promoción comercial de los medicamentos que con frecuencia 6 propone usos que no son prudentes, siendo la información proporcionada parcializada e incompleta, además de utilizar entre los profesionales y público en general mecanismo de persuasión a menudo no éticos (2).

20 Los resultados de la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud del 2014, exponen las deficiencias en la atención farmacéuticas en las boticas y farmacias, el 52.3% compra sus medicamentos sin receta médica, el 39.9% reconoce conocer poco del medicamento que adquirieron, el 32.1% conoce poco sobre la frecuencia de administración del medicamento que compró, el 31.3% conoce poco acerca de la dosis de administración del medicamento (3).

En el 2004, el Ministerio de Salud (MINSa) en cumplimiento de la Ley del Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud ley 27813, formuló la Política Nacional de Medicamentos, que está orientada a afrontar los principales problemas que se han identificado en el acceso, regulación, calidad y uso de los medicamentos encaminada a mejorar las condiciones de salud de todos los ciudadanos y ciudadanas (4)

La dispensación corresponde al acto profesional farmacéutico consistente en la interpretación de una receta y la entrega oportuna del medicamento correcto al paciente indicado en el momento apropiado, acompañado de la información para el uso correcto, información sobre el almacenamiento en el hogar y el cumplimiento de los objetivos terapéuticos requeridos (5).

6 En función de la definición de dispensación, este es un servicio centrado en el paciente, que asume la responsabilidad del farmacéutico como profesional sanitario, sin contar que 6 es el servicio que más tiempo ocupa al farmacéutico

comunitario en su labor cotidiana; por lo cual esta debe ser ágil e integrada en la rutina diaria del farmacéutico (6). Para la evaluación del servicio de dispensación y que el resultado sea adecuado, se precisa contemplar los resultados de la actividad, siendo la satisfacción de los pacientes con el servicio recibido uno de los más relevantes, por lo tanto, es un indicador de calidad del servicio de dispensación (7).

La satisfacción del paciente (usuario) se ha convertido en política de salud emergente en todo el mundo, al ser una determinante clave de la calidad de la atención es fundamental garantizar su evolución; muchas investigaciones identificaron claramente un vínculo entre los resultados de los pacientes y las puntuaciones de satisfacción de los pacientes (8). A medida que este indicador se convierte en un marcador fundamental, la evaluación de la satisfacción del paciente suma relevancia para analizar los servicios de farmacia; por ende, se han realizado estudios en todo el mundo para evaluar la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia comunitaria y hospitalaria (9).

La red de boticas FARMABEN, son un área productiva de la Gerencia de Negocios de la Sociedad de Beneficencia de Huancayo, actualmente cuenta con dos locales ubicados en el centro de la ciudad de Huancayo, denominadas como FARMABEN Loreto y FARMABEN Tarapacá (10).

Los antecedentes que orientaron el desarrollo de la investigación, se detallan a continuación:

A nivel nacional, se consideró a Quispe M. y Rojas R. (11) en su estudio “Satisfacción de los clientes en relación con la dispensación de medicamentos para la COVID-19, en establecimientos farmacéuticos de la urbanización Pueblo Joven Cruz de Motupe, San Juan de Lurigancho, 2021”, concluyeron que existe relación entre los clientes que se sienten satisfechos y muy satisfechos con la adecuada dispensación de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos (29.8% y 49% respectivamente), asimismo, la mayor parte de los clientes que se atienden en dichos establecimientos se sienten muy satisfechos con la atención recibida (54.9%) y manifiesta que la dispensación de medicamentos es adecuada con un 92.1%.

Paredes A. (12) en su tesis magistral “Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital

Nacional Dos de Mayo, 2021”, quien <sup>1</sup>concluye que existe correlación estadística baja entre las variables de estudio <sup>1</sup>(Coeficiente de Spearman se obtiene un valor de 0.224 y un p valor de  $0.0 < 0.05$ ), del mismo modo se observa <sup>1</sup>que cuatro de las cinco dimensiones presentan correlación estadística con la satisfacción del usuario externo; en referencia a la dispensación de medicamentos el 65.9% lo consideran como regular, 33.8% como buena y solo el 0.3% como mala.

Purizaca L. (13) en su estudio “Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre – 2021”, <sup>1</sup>concluyo que no existe relación significativa entre las variables dado que el valor de  $\chi^2$  es mayor a 0.9, superior a <sup>2</sup>0.05; el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación es de grado medio al igual que el grado de satisfacción de los usuarios es medio. La dimensión de la variable cumplimiento de BPD: entorno de dispensación pudiese tener relación con la satisfacción del usuario, ya que se obtuvo un valor de 0.02 en la prueba estadística.

Tovar R. (14) en su tesis magistral “Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 en un Hospital Nacional de Lima, 2021”, concluyo que si existe relación entre las variables estudiadas con <sup>1</sup>Rho de Spearman de 0.641, con una significación bilateral de 0.0; así mismo <sup>1</sup>cada una de las dimensiones (recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de los productos para su entrega) de la variable BPD mantienen relación con la satisfacción del paciente.

Mallque A. (15) en su tesis magistral “Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del Paciente Covid19 de un Centro de Salud de Primer Nivel de Atención – Lima, 2021”, encontró que las variables en estudio presentan una correlación moderada con <sup>1</sup>un nivel de significancia menor de 0.05 y un coeficiente de correlación de Pearson de 0.448. Respecto a las variables, <sup>1</sup>el 39 % de los pacientes determinaron que el servicio de dispensación de medicamentos es predominantemente regular, siendo bueno y malo en un 25% y 36% respectivamente; acerca del nivel de satisfacción, esta fue predominantemente regular con un 39%, alto y bajo en un 31% y 30% respectivamente. También hallaron relaciones entre las dimensiones de las variables, siendo en cada una de ellas una relación de intensidad baja.

Ordaya I. (16) en su investigación “Nivel de satisfacción y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020”, concluyó que sí existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y el cumplimiento de las BPD, siendo esta moderadamente alta (0.668) con un nivel de significancia de  $p=0.023$ . El cumplimiento de las BPD, en la cuanto a la recepción y validación de la receta fue de 100%; en cuanto al análisis e interpretación de la receta fue del 83.1%; preparación y selección de la receta, así como su registro el 91.7%; entrega del producto e información por parte del dispensador es conforme a la receta fue al 100%.

López T. (17) en su tesis “Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita – 2018”, halló relación entre las BPD y la Satisfacción del Usuario Externo mediante la prueba del Chi cuadrado ( $X^2 = 2.529$ ) y ( $p = 0.003$ ); además el 71.74% de los usuarios externos se encuentran satisfechos, mientras que el 80% del personal del Servicio de Farmacia cumple con las BPD. Respecto a las características de los usuarios, en un 67.39% fueron del sexo femenino entre las edades de 36 a 45 años en un 30.43%.

A nivel internacional, se revisó a Matute M. (18) en su tesis magistral “Estudio comparativo de procesos de gestión de la calidad total aplicable a farmacias hospitalarias” diagnostico el cumplimiento de las etapas del proceso de dispensación de medicamento, concluyó que el personal de farmacia cumple con 3 de los 5 pasos establecidos según las Buenas Prácticas de Farmacia, las etapas de Búsqueda y Preparación del medicamento; y la Entrega del Medicamento y Orientación al paciente, presentan los valores más altos del no cumplimiento con el 90% y 81.82%. En relación a la satisfacción del usuario, los indicadores más significativos fueron la fidelización del cliente con un valor de 84.6%; y con un valor de 86.4% al indicador Efectividad para la farmacia de los hospitales.

Rodríguez A. (19) en su estudio “Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala”, concluyó que la calidad de atención que brinda el servicio de farmacia del hospital se relaciona en forma positiva con la satisfacción de los usuarios (coeficiente de correlación de Pearson de 0.479), la dimensión de seguridad que fue la que más valor obtuvo.

Duque S. (20) en su tesis magistral “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”, concluyó que la satisfacción de los usuarios con el servicio de información recibido no resultó elevada (64.8%). La información más solicitada es sobre la forma de reconstitución de medicamentos, medición de dosis y cuidados a tener con la administración de medicamentos. La percepción de los usuarios con base a lo que esperan encontrar en los establecimientos farmacéuticos minoristas es poco favorable, debido al incumplimiento de lo que está explícito a nivel normativo y de la falta de articulación entre los entes de control y la academia que permita empoderar al paciente sobre la importancia que tiene la información relacionada con medicamentos para disminuir cualquier riesgo asociado a su uso.

Barahona M. (21) en su tesis magistral “Diagnóstico de las etapas del proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo (consulta externa) de la Farmacia Hospitalaria de la Clínica Metropolitana”, estableció la relación de dependencia entre las variables independientes (proceso de dispensación de medicamentos y el cumplimiento de las etapas del proceso de dispensación de medicamentos) con la variable dependiente (satisfacción del usuario externo), con una intensidad significativa como lo indica el valor de correlación  $r = 0.886$ . Así mismo existe relación entre las dos variables independiente, de intensidad moderada como lo indica el valor de multicolinealidad  $r_{X1 \text{ y } X2} = 0.582$ .

Núñez J. (22) en su investigación “Satisfacción del usuario en la dispensación de medicamentos por el servicio de farmacia de dos (2) IPS de la ciudad de Neiva Huila, periodo agosto y septiembre de 2012”, concluye que el proceso de dispensación de medicamentos involucra la calidad de atención integrada por la comunicación que se da y recibe el usuario por parte del farmacéutico haciendo parte del grado de satisfacción de la atención prestada; los inconvenientes que más incidieron en la insatisfacción del usuario en el momento de reclamar los medicamentos fue la falta o ilegibilidad de firma en la fórmula, no presentar documento de identidad y demora en la atención, además de la condición limitada del espacio de infraestructura, por la no entrega total de los medicamentos (lista de medicamentos y actualización del listado-control de reservas) y la calidad de atención recibida.

Maurandi et al. (6) en su estudio “Satisfacción de los usuarios de Farmacia comunitaria con un servicio de dispensación pilotado”, concluyeron que <sup>6</sup> La satisfacción de los pacientes con el trato personal y el servicio de dispensación recibido resultó muy elevada; <sup>2</sup> el 71.2% de los pacientes se mostraron “muy satisfechos” respecto al trato del personal y respecto al servicio realizado se obtuvo un 59.1% “muy satisfecho”. Reflejando, más de la mitad de los <sup>6</sup> pacientes el valor más alto de satisfacción con el nuevo procedimiento normalizados de trabajo.

La investigación se desarrolló bajo el siguiente marco teórico:

Según la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID) las buenas prácticas de dispensación (BPD) garantizan que se entregue al paciente el producto y/o dispositivo médico en la dosis y cantidad prescrita, según corresponda, con información clara sobre su uso, administración, seguridad y conservación. Estas <sup>26</sup> prácticas deben cumplirse de manera integral y en concordancia con la normatividad relacionada con la actividad farmacéutica en general y <sup>5</sup> las normas legales vigentes, además de los deberes éticos y profesionales con el paciente, respetando el derecho de los usuarios a su intimidad y confidencialidad. La correcta dispensación debe contribuir al logro del objetivo terapéutico, así como la detección y prevención de errores. (23).

De acuerdo al Manual de buenas prácticas de oficina farmacéutica emitido por el DIGEMID, <sup>5</sup> el Químico Farmacéutico (QF) es el profesional responsable de una adecuada dispensación de los productos y/o dispositivos, contribuyendo con la calidad, seguridad y eficacia de los mismos. De este modo el QF debe promover una adecuada gestión del suministro y uso racional de los productos y/o dispositivos para contribuir con su acceso; así mismo, es el encargado de supervisar las tareas de expendio del <sup>24</sup> personal técnico en farmacia, quien está impedido, bajo responsabilidad del Director Técnico, propietario y/o representante legal <sup>9</sup> del establecimiento, de realizar actos relacionados a la dispensación o de ofrecer a los pacientes o usuarios alternativas al medicamento prescrito.

La dispensación de medicamentos considera 5 procesos detallados en la figura 1, que a su vez representan las dimensiones <sup>1</sup> de la variable Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación que se analizaron en la investigación.

Figura 1. *Procesos de la dispensación de medicamentos*



*Nota.* Adaptación de Manual de buenas prácticas de oficina farmacéutica (DIGEMID, 2022)

La recepción y validación de la receta, en la cual se incluyen actividades en la recepción de la receta que debe estar presentada con letra clara, legible y sin enmendaduras, a fin de evitar errores de comprensión. Además, <sup>3</sup> la dispensación y el expendio de los productos y/o dispositivos debe efectuarse de acuerdo con la condición de venta de los mismos, que se encuentra especificada en el registro sanitario y en el rotulado del producto y/o dispositivo (23).

La figura 2, muestra la información mínima que debe contener la receta de productos farmacéuticos, la cual debe estar en forma clara.

Figura 2. Información que se debe incluir en una receta

Nombre y número de colegiatura del profesional que la prescribe, así como nombre y dirección del establecimiento de salud. Dichos datos deben figurar en forma impresa o sellada.
<b>Nombre, apellido y edad del paciente.</b>
Denominación Común Internacional (DCI) y, opcionalmente, el nombre de marca, si lo tuviere. Para el caso de productos compuestos por más de un ingrediente farmacéutico activo y de aquellos que no tienen DCI, se prescribe de acuerdo con lo que establezca la Autoridad Nacional de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (ANM) en la regulación respectiva.
<b>Concentración del ingrediente farmacéutico activo-IFA.</b>
<b>Forma farmacéutica.</b>
<b>Unidad de dosis, indicando el número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento.</b>
<b>Vía de administración</b>
<b>Indicaciones</b>
Información dirigida al profesional Químico Farmacéutico que el facultativo estime pertinente
<b>Lugar, fecha de expedición, vigencia de la receta y firma del facultativo que prescribe.</b>

*Nota.* Adaptado del Manual de buenas prácticas de oficina farmacéutica (DIGEMID, 2022)

Respecto a la validación de la receta, el QF decide la dispensación o no de los productos y/o dispositivos; y/o la pertinencia de una interconsulta con el prescriptor. De no ser atendida, se debe comunicar al paciente, también en el caso de recetas que incluya <sup>3</sup> sustancias sujetas a fiscalización sanitaria se debe ajustar a las condiciones particulares que determinan las normas de la materia. Otro punto a tener en cuenta es <sup>24</sup> el plazo de validez de la receta, ya que, no se puede dispensar ni <sup>5</sup> expender <sup>5</sup> contra su presentación, ningún producto y/o dispositivo de venta bajo receta médica (23).

El análisis e interpretación de la receta, actividad exclusiva del QF, se debe realizar teniendo en cuenta el uso concomitante de otros productos farmacéuticos, precauciones de uso (embarazo y lactancia), presencia de alergias, contraindicaciones e interacciones. <sup>3</sup> Incluye la lectura de la prescripción, correcta interpretación de las abreviaturas utilizadas, confirmación del ajuste de dosis en función al estado y

situación particular del paciente, así como el correcto cálculo de dosis, cantidad a entregar de producto, identificación de posibles interacciones y duplicidad terapéutica. A la presencia de dudas sobre la prescripción, se debe realizar interconsulta con el prescriptor a fin de resolverlas (23).

5 La preparación y selección de los productos y/o dispositivos para su entrega al paciente representa uno de los principales aspectos del proceso de dispensación, el cual inicia cuando lo prescrito se haya comprendido sin dudas. La correcta selección requiere de una 3 lectura cuidadosa del rotulado, asegurando que el nombre, la concentración, la forma farmacéutica, la vía de administración y la presentación del mismo corresponde a lo prescrito. Previa a la entrega, se debe comprobar que el 5 productos o dispositivo tenga el aspecto adecuado, verificando que los envases mediano e inmediato se encuentren en buenas condiciones. Los productos farmacéuticos 13 que se dispensan o expenden por unidades inferiores al contenido del envase primario, deben entregarse en envases en los cuales se consigna por lo menos, la siguiente información: a) Nombre y dirección del establecimiento. b) Nombre del producto. c) Nombre del laboratorio fabricante. d) Concentración del principio activo y vía de administración, cuando corresponda. e) Fecha de vencimiento. f) Número de lote. Los productos y/o dispositivos para su entrega deben acondicionarse de manera 9 segura para su conservación y traslado, respetando la cadena de frío, cuando corresponda (23).

8 La Entrega de los productos e información por el dispensador, incluye la entrega al paciente o usuario del producto con instrucciones claras, añadiendo la información que se estime conveniente. Se debe tener en cuenta también que el trato con respeto, manteniendo la confidencialidad e intimidad. El profesional QF es responsable de brindar información y orientación 3 sobre el uso adecuado del producto y/o dispositivo, administración, dosis, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y sus condiciones de conservación; asegurándose 3 que el paciente comprenda la información, orientación e instrucciones brindadas; incidiendo en información como: 19 a) Cuándo tomar el medicamento, en relación a los alimentos y en relación a otros medicamentos. b) Cómo tomar o aplicar el medicamento. c) Cómo guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación. Si se dispensara un producto farmacéutico alternativo al prescrito, esto debe darse sin inducción del

profesional hacia alguna alternativa específica; si fuera el caso esta alternativa debe tener el o los mismos principios activos, concentración y forma farmacéutica, el QF debe dejar constancia de este hecho, registrándolo en el dorso de la receta médica: a) Nombre del producto alternativo dispensado. b) Nombre del laboratorio fabricante. c) Fecha de dispensación. d) Firma y sello del dispensador (23).

Los registros, incluyen actividades en el caso de la dispensación de una receta de estupefacientes, psicotrópicos y otras sustancias sujetas a fiscalización sanitaria, siendo necesario registrarlos en el libro oficial de acuerdo a los requerimientos y exigencias de su normatividad específica. Si el producto dispensado es un preparado farmacéutico, se debe colocar en ella el sello del establecimiento, el nombre de la persona que elaboró el preparado y la fecha de preparación. La receta debe ser copiada en el libro de recetas del establecimiento dispensador, en orden correlativo y cronológico (23).

La satisfacción de la necesidad del paciente, es un elemento indispensable en la práctica médica y de todo el personal y profesional no médico, considerando estándares para la evaluación de los servicios y sobre todo de la calidad en la atención (14). La satisfacción se precisa como la respuesta de saciedad del usuario, así mismo, se puede traducir como el reconocimiento del bienestar obtenido cuando se ha cubierto una necesidad. Dentro del contexto de salud, la satisfacción en la atención está orientada al cumplimiento de las expectativas del usuario en todos sus puntos de contacto (24). Para Suñol R. la calidad del cuidado de la salud es “la medida en que los servicios de salud tanto los enfocados a los individuos como a las poblaciones mejoran la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son pertinentes al conocimiento actual profesional” (25).

El 2001, el MINSA creó el Sistema de Gestión de Calidad en Salud a través de la RM 768-2001 SA/DM con el objetivo de mejorar la calidad de la prestación de los servicios de salud que brindan los establecimientos del Ministerio de Salud a nivel nacional (26). en el Documento Técnico RM 519-2006/MINSA que especifica los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad en Salud, se especifica su marco teórico general, donde se manifiestan las dimensiones de la calidad en salud en base a lo expuesto por Avedis Donabedian, quien define la calidad de la asistencia sanitaria

es “el nivel de utilización de los medios más adecuados para conseguir las mayores mejoras en la salud” (27).

El MINSA en su Sistema de Gestión de Calidad en Salud, contempla las siguientes dimensiones de la calidad, que se asignan como las dimensiones para la evaluación de la satisfacción de los usuarios (26):

<sup>8</sup> Dimensión técnico-científica, referida a los aspectos científicos-técnicos de la atención, caracterizada por la efectividad (logro de objetivos positivos en el estado de salud de la población), eficacia (logro de objetivos en la prestación del servicio de salud), eficiencia (uso adecuado de recursos), <sup>14</sup> continuidad (prestación ininterrumpida del servicio), seguridad (busca optimizar los beneficios y minimizar los riesgos de salud para los usuarios), integralidad (recibir la atención que se requiera) (26).

Dimensión humana, referida al aspecto interpersonal de la atención, caracterizada por: <sup>14</sup> El respeto a los derechos, cultura y características individuales. – Información completa, veraz, oportuna y entendida por el usuario. – Interés manifiesta en la persona (en base a sus percepciones, necesidades y demandas) validado por el <sup>31</sup> usuario interno. – Amabilidad, trato cordial, cálido y empático. – Ética, en base a los valores y principios eticodeontológicos (26).

<sup>21</sup> Dimensión del entorno, referida a las facilidades que la institución dispone para optimizar la prestación de los servicios, y que representan el valor agregado para el usuario; implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, orden, privacidad y confianza en el servicio (26).

De lo evidenciado, se formuló el siguiente problema general de la investigación <sup>1</sup> ¿Existe relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario de la red de boticas FARMABEN, 2022? en relación a los específicos se tiene: 1. <sup>1</sup> ¿Cuál es el nivel cumplimiento de buenas prácticas de dispensación que tiene la red de boticas FARMABEN, 2022? 2. <sup>25</sup> ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de la red de boticas FARMABEN, 2022?

La investigación al pertenecer a la línea de investigación de salud pública y epidemiología, se justifica en la importancia que se tiene que dar al proceso de dispensación dentro de la atención farmacéutica, el cual debe ser brindado de manera

oportuna y eficaz al usuario, garantizando de esta manera la seguridad de los clientes. Ahí la relevancia de la investigación, ya que la asistencia adecuada, resolución de inquietudes y dispensación correcta de los medicamentos permitirá no solo la satisfacción del usuario sino beneficiará su tratamiento y por ende su salud. Es necesario hacer hincapié en el uso irracional que se da a los medicamentos por parte de los usuarios, siendo parte del problema el personal farmacéutico, con serias consecuencias en la salud pública. Finalmente, el estudio representó una guía metodológica para similares investigaciones.

El objetivo general planteado fue: Determinar<sup>2</sup> la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario de la red de boticas FARMABEN, 2022. Los específicos fueron: 1. Identificar<sup>5</sup> el nivel cumplimiento de buenas prácticas de dispensación que tiene la red de boticas FARMABEN, 2022. 2. Identificar<sup>25</sup> el nivel de satisfacción del usuario de la red de boticas FARMABEN, 2022.

Se buscó demostrar la Hipótesis que<sup>8</sup> existe relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario de la red de boticas FARMABEN, 2022.

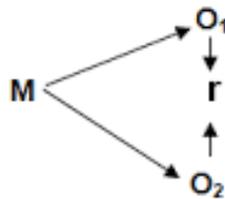
## 1. MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

Esta investigación fue de tipo básica, para Hernández y Mendoza (28) esta clase de investigación tiene por propósito fundamental producir conocimiento y teorías (28).

El diseño fue descriptivo correlacional, ya que tuvo como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, miden cada una de ellas y después, cuantifican y analizan la vinculación (28).

Bajo el modelo:



Donde:

M = Usuarios de la red de boticas FARMABEN.

O<sub>1</sub> = Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación.

O<sub>2</sub> = Satisfacción del usuario.

r = posible relación entre las variables

## 2.2 Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	
Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación	1. Recepción y validación	- Presentación de receta - Datos de receta	
	2. Análisis e interpretación	- Adecuada interpretación - Experiencia profesional	- Inadecuada (0 a 5 puntos)
	3. Preparación y selección de productos	- Condiciones físicas del producto - Tiempo necesario	- Adecuada (6 a 10 puntos)
	4. Registros	- Apuntes adicionales - Registro detallado	
	5. Entrega de productos e información	- Entrega de medicamentos - Información de medicamentos	
Satisfacción del usuario	1. Humanística	- Atención con cuidado y precaución - Trata amable y cortes - Respeto por la privacidad y confidencialidad - Respeto por el orden de llegada de los pacientes - Personal correctamente uniformado y aseado	- Insatisfecho (15 a 26 puntos) - Poco satisfecho

	- Eficacia en el servicio	(27 a 38
	- Orientación en el servicio	puntos)
2. Tecnológica-Científica	- Ofrecimiento de charlas educativas	- Satisfecho
	- Seguridad y dominio de la farmacoterapia	(39 a 49
	- Ofrecimiento de alternativas al tratamiento	puntos)
	- Limpieza y orden en la farmacia	- Muy
	- Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia	satisfecho
3. Entorno	- Señalización adecuada de la farmacia	(50 a 60
	- Seguridad de la farmacia	puntos).
	- Abastecimiento y disponibilidad de los productos	

### 2.3 Población, muestra y muestreo

La población, entendida como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (29), fue finita y estuvo conformada por los clientes o usuarios que tenían recetas médicas que se atenderán en los establecimientos farmacéuticos de la red de boticas FARMABEN en sus dos locales, en el mes de octubre del presente año; en cálculos aproximados se tiene un total de 600 personas.

Para la obtención de la muestra, se aplicó muestreo aleatorio simple, utilizando la fórmula para poblaciones finitas con un nivel de confianza del 95% y un error máximo permitido del 5% (28).

$$N = \frac{N * Z^2 * P * Q}{D^2 * (N - 1) + Z^2 * P * Q}$$

Dónde:

N: Población (600)

Z: Nivel de confianza. El nivel elegido será de 1.96 que equivale a un nivel de confianza del 95%.

D: Error muestral. Para este caso se elegirá un error muestral del 5% (0.05).

P: Proporción de sujetos que tienen la característica de estudio. Se elegirá un valor de 50% (0.5).

Q: Es el resultado de 1-P. En este caso equivaldría a 0.5.

Usando los datos en la formula, se obtuvo una muestra de 234 usuarios.

Criterios de inclusión: Cliente o usuario con receta médica que se atiende en un establecimiento de la red de boticas FARMABEN en el mes de octubre del 2022. Aceptar formar parte de la investigación a través del consentimiento informado.

Criterios de Exclusión: Cliente o usuario sin receta médica que se atiende en un establecimiento de la red de boticas FARMABEN en el mes de octubre del 2022. Usuarios que no desean participar de la investigación.

## 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica fue la encuesta, usada para recolectar información de personas respecto a características, opiniones, creencias, expectativas, conocimiento, conducta actual o conducta pasada (29).

En cuanto al instrumento se utilizó el cuestionario, con preguntas ordenadas y sistematizadas que se utilizará para recabar la información correspondiente a la investigación. Se trabajó con encuestas digitales e impresas, de acuerdo al requerimiento del usuario de las boticas, el cuestionario se denominó como SCDM por sus siglas correspondientes a “Satisfacción al cliente y dispensación de medicamentos”.

Para la confiabilidad del instrumento se obtuvo el alfa de Cronbach mediante una prueba piloto previa con 20 registro, obteniéndose un valor de 0.903 que de acuerdo a Hernández et al. (28) representa una confiabilidad elevada del instrumento (Ver anexo C).

En el caso de la validez del instrumento se evaluó mediante una ficha de evaluación de expertos, contando con 3 profesionales con pleno conocimiento y manejo del tema; se obtuvo un promedio de aplicación 98.33% con una valoración de 4.83 (Ver anexo D).

## 2.5 Procedimiento

- Se realizó el muestreo de acuerdo a los criterios de inclusión y exclusión.
- Se realizó las coordinaciones respectivas con los encargados de las boticas para la recolección de datos en ambos locales de la red, previa autorización de la administración de la Beneficencia de Huancayo
- Alcanzado la totalidad de la muestra objetivo, se procedió a la tabulación de datos.
- Para la variable Satisfacción de los usuarios, se consideró cuatro categorías de acuerdo a la totalidad de puntos obtenidos en el instrumento, teniendo en cuenta que cada ítem tiene 4 alternativas de respuesta, que van de 1 a 4 puntos de acuerdo a la respuesta, se tiene: Insatisfecho (de 15 a 26 puntos), Poco satisfecho (de 27 a 38 puntos), Satisfecho (de 39 a 49 puntos) y Muy satisfecho (de 50 a 60 puntos).

- De igual forma para la variable Dispensación de medicamentos, se consideró dos categorías de acuerdo a los puntajes obtenidos de la suma teniendo en cuenta que cada ítem tiene 2 alternativas de respuesta, que van de 0 a 1 punto dependiendo de la respuesta. Las categorías fueron: Inadecuada (de 0 a 5 puntos) y Adecuada (de 6 a 10 puntos)
- De acuerdo a los objetivos de la investigación, se desarrollaron tablas de frecuencia y gráficos estadísticos para resumir la información obtenida.
- Se procedió al análisis de datos e interpretación de resultados.
- Se realizó la discusión de los resultados de acuerdo a los antecedentes hallados.
- Se formularon las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

## 2.6 Método de análisis de datos

- En la realización del muestreo y aplicación del instrumento, se usó el software Microsoft Excel 2021.
- Para la tabulación de datos, la diagramación y análisis estadístico, se empleó el software SPSS 25 – español.
- Finalmente, para el análisis de datos e interpretación de resultados, se usó los softwares SPSS 25 – español y Microsoft Word 2021.

## 2.7 Aspectos éticos

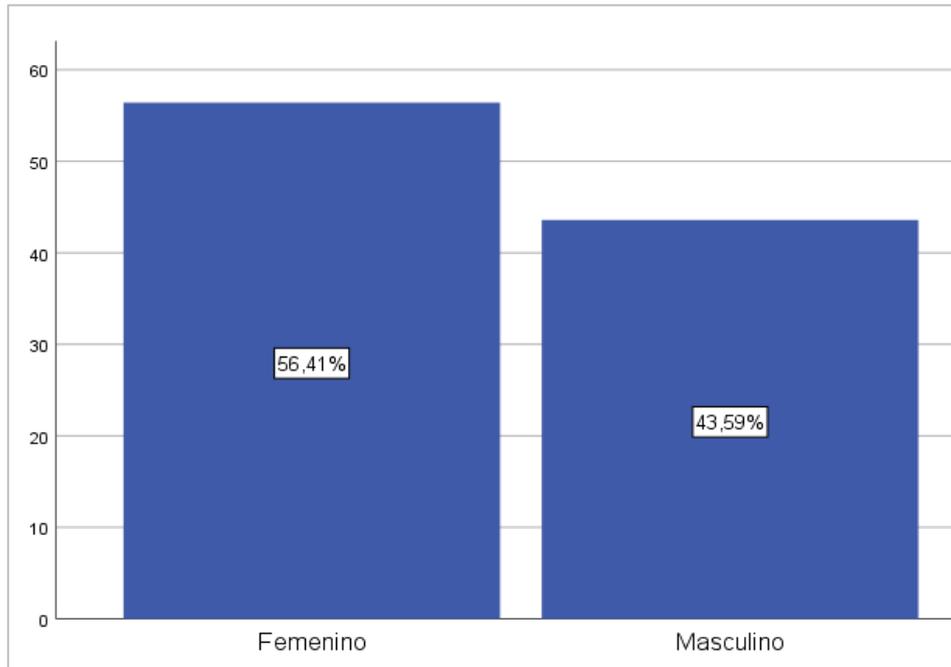
- Se cumplió con el Código de Ética de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.
- En todo momento, antes, durante y después de la recolección de datos se mantuvo la confidencialidad de la información, ni se usó los datos con otra finalidad que no sea la de nuestra investigación.
- Los usuarios y usuarias leyeron, y aceptaron el consentimiento informado, siendo conocedores de los objetivos de la investigación aceptando participar en ella.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Datos sociodemográficos

Respecto al sexo, la figura 3 muestra los resultados obtenidos, del total de usuarios el 56.41% fueron femenino, y el 43.59% del sexo masculino.

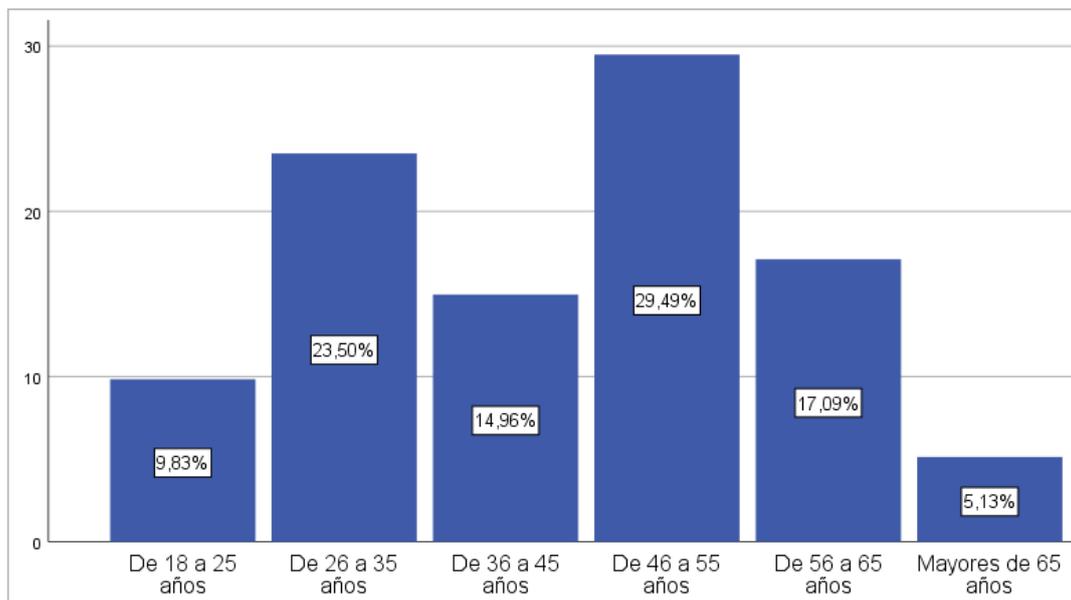
Figura 3. *Sexo*



*Nota.* Obtenido del cuestionario SCDM

La figura 4, muestra la edad de los usuarios y usuarias con las que se desarrolló la investigación, en el rango de 18 a 25 años se halló el 9.83%, de 26 a 35 años el 23.5%, de 36 a 45 años el 29.49%, de 56 a 65 años el 17.09% y los mayores de 65 años representaron el 5.13%.

Figura 4. *Edad*

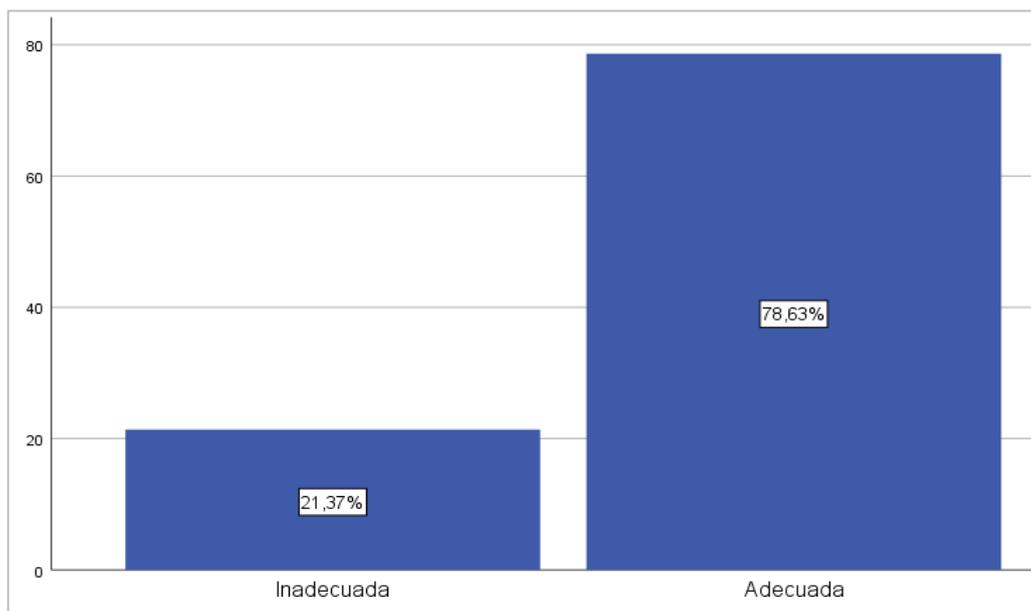


Nota. Obtenido del cuestionario SCDM

### 3.2 Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación

La figura 5 muestra el nivel del cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, siendo en su mayoría el nivel Aceptable con un 78.63% mientras el 21.37% de los usuarios lo considera como Inaceptable.

Figura 5. *Nivel del cumplimiento de buenas prácticas de dispensación*



Nota. Obtenido del cuestionario SCDM

Respecto a las actividades comprendidas en los procesos que determinan las buenas prácticas de dispensación, la tabla 1 muestra el detalle de cada una de ellas. Como se aprecia la actividad con mayor cumplimiento fue la solicitud de la receta al inicio de la atención con el 82.5%, seguido de la anotación en el dorso de la receta, información útil para el tratamiento con un 79.9% y con un 78.2% el conocimiento y dominio de la información sobre los medicamentos. Por otro lado, las actividades que más se incumplieron la rapidez en la interpretación de la receta con el 37.2%, seguida de la revisión minuciosa de los datos que deben figurar en la receta con el 35.9% y con un 33.3% las condiciones óptimas de los medicamentos adquiridos.

Tabla 1. *Cumplimiento de las actividades de la dispensación de medicamentos*

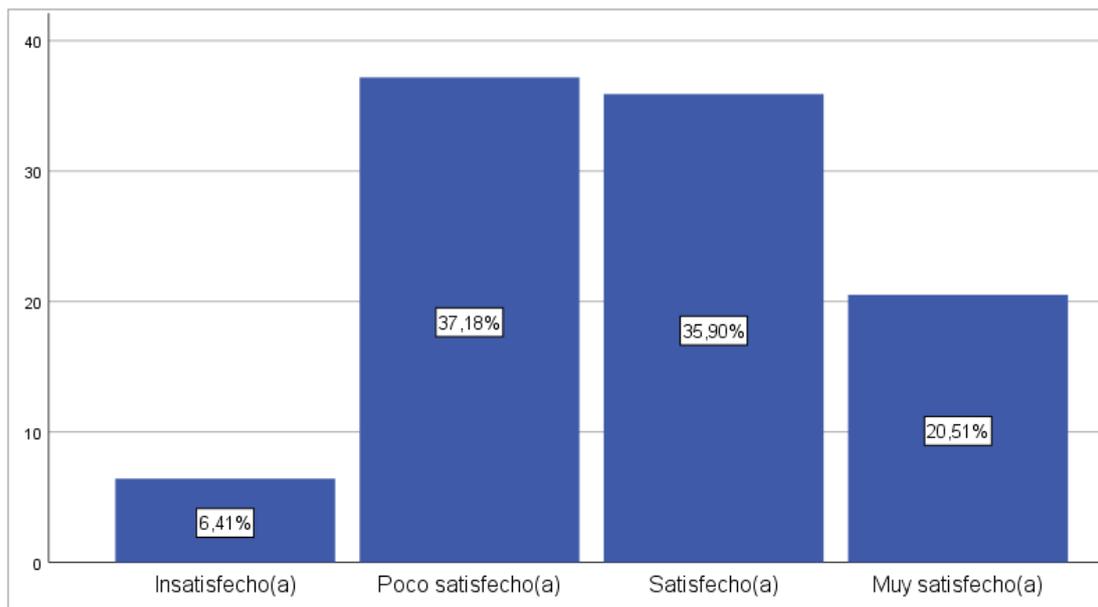
PROCESOS / ACTIVIDADES	NO CUMPLE	SI CUMPLE
<b>RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN</b>		
Solicitud de la receta al inicio de la atención de manera adecuada.	17.5%	82.5%
Revisión minuciosa de los datos que deben figurar en la receta.	35.9%	64.1%
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN</b>		
Correcta interpretación de la receta de manera rápida.	37.2%	62.8%
Conocimiento y dominio de la información de los medicamentos.	21.8%	78.2%
<b>PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE PRODUCTOS</b>		
Condiciones óptimas de los medicamentos que se adquirió.	33.3%	66.7%
Tiempo de verificación de los productos fue el necesario.	30.3%	69.7%
<b>ENTREGA DE PRODUCTOS E INFORMACIÓN</b>		
Verificación cuidadosa del producto con la receta y boleta de venta.	32.1%	67.9%
Brindar información a detalle del medicamento y efectos.	25.2%	74.8%
<b>REGISTROS</b>		
Anotación al dorso de la receta, información útil para el tratamiento.	20.1%	79.9%
Se registro detalladamente los medicamentos y sus cantidades.	31.2%	68.8%

*Nota.* Obtenido del cuestionario SCDM

### 3.3 Satisfacción del usuario

La segunda variable estudiada fue la satisfacción del usuario, la figura 6 muestra los resultados, donde se evidencia que en su mayoría los usuarios se sienten poco satisfechos con un 37.18%, seguido de un 35.9% que, si se siente satisfecho, el 20.51% afirma sentirse muy satisfecho(a) y sólo el 6.41% se encuentra insatisfecho(a).

Figura 6. Nivel de Satisfacción del usuario



*Nota.* Obtenido del cuestionario SCDM

La satisfacción del usuario está basada en las dimensiones de calidad, la tabla 2 muestra los resultados de cada una de ellas, apreciándose que la dimensión tecnológica-científica es la que presenta mayor satisfacción de los usuarios con un 28.6% en el nivel de muy satisfecho(a), mientras que la dimensión con mayor insatisfacción es la dimensión del entorno con el 11.1%.

Tabla 2. Nivel de satisfacción de las dimensiones de calidad

Dimensiones de calidad	Insatisfecho(a)	Poco satisfecho(a)	Satisfecho(a)	Muy satisfecho(a)
Humanística	9.8%	29.5%	46.6%	14.1%
Tecnológica-Científica	9.4%	26.5%	35.5%	28.6%
Entorno	11.1%	26.9%	34.6%	27.4%

Nota. Obtenido del cuestionario SCDM

### 3.4 Prueba de Hipótesis

Hipótesis Nula (H0): No existe relación entre las variables cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario(a) de la red de boticas FARMABEN, 2022.

Hipótesis Alterna (H1): Existe relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario de la red de boticas FARMABEN, 2022.

Tabla 3. Coeficiente de correlación del Rho de Spearman

		Cumplimiento de BPD	Satisfacción del usuario(a)
Rho de Spearman	Cumplimiento de BPD	1,000	0,384
	Satisfacción del usuario(a)	.	0,000
	N	234	234
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario(a)	0,384	1,000
	Cumplimiento de BPD	0,000	.
	N	234	234

Nota. Obtenido del cuestionario SCDM

Como se aprecia en la tabla 3, el nivel de significancia de la prueba tiene el valor de 0.0, siendo menor a lo permitido (0.05) se evidencia que si existe relación entre las variables estudiadas. El valor del coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de 0.384 lo que representa que la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario de la red de boticas FARMABEN, 2022; es positiva (directa) y media. Por lo tanto, se rechaza la H0 y se acepta la H1.

#### IV. DISCUSIÓN

En relación a los datos sociodemográficos de las y los usuarios esta estuvo caracterizada por el sexo femenino en un 56.41%, y el grupo etario entre los 36 a 45 años con el 29.49%; coincidiendo con López T. (17) quien halló en su muestra que el 67.39% fueron del sexo femenino entre las edades de 36 a 45 años con un 30.43%; así mismo el estudio de Maurandi et al. (6) muestra predominancia del sexo femenino con el 61.1%.

Acerca del nivel del cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, se evidenció que el 78.63% lo considera como aceptable con un 78.63% mientras el 21.37% de los usuarios lo considera como inaceptable. Resultados similares a los hallados por Quispe M. y Rojas R. (11) quienes obtuvieron un 92.1% de muestra en la que la dispensación de medicamentos es adecuada; al igual que López T. (17) donde el 80% cumplió las BDP. Sin embargo, se contradice con lo hallado por el autor Paredes A. (12), en cuyo estudio el 65.9% de los encuestados considero a las BDP como regular, similar a Purizaca L. (13) que lo determino de grado medio. Mallque A. (15) también halló resultados similares con una predominancia del nivel regular en cuanto a la practicas de dispensación, al igual que Duque S. (20) calificándolo como desfavorable, mientras que Núñez J. (22) lo define como insatisfactorio.

Respecto a las actividades comprendidas en los procesos que determinan las buenas prácticas de dispensación, se halló que la solicitud de la receta al inicio de la atención es la actividad de mayor cumplimiento con el 82.5%, seguido de la anotación en el dorso de la receta, información útil para el tratamiento con un 79.9%. Coincidiendo con Ordaya I. (16) en cuyo estudio identifiqué que el cumplimiento de la recepción, validación de la receta, así como la dispensación de acuerdo a esta fue del 100%, y la preparación, selección y registro de la receta en un 91.7%. De igual forma Matute M. (18) determinó que la preparación y entrega del medicamento tuvieron un cumplimiento del 90% y la orientación al paciente obtuvo un 81.82%.

Por otro lado, las actividades que más se incumplieron en las BDP fueron la rapidez en la interpretación de la receta con el 37.2%, concordado con Núñez J. (22)

quien también identifica la demora en la atención como uno de los principales inconvenientes en la atención.

En relación a la satisfacción del usuario, el 37.18% de los encuestados se sintieron poco satisfechos(as), seguido de un 35.9% satisfecho(a), el 20.51% muy satisfecho(a) y sólo el 6.41% insatisfecho(a); refutando lo hallado por Quispe M. y Rojas R. (11) quien identificó un 54.9% de clientes muy satisfechos; así mismo López T. (17) encontró que el 71.74% de los usuarios externos se encuentran satisfechos; también Maurandi et al. (6) concluyeron que la satisfacción de los pacientes resulto elevada. Empero, se coincide con Mallque A. (15) en cuyo estudio el nivel de satisfacción fu regular con el 39%, así como Duque S. (20) quien determino que la percepción de los usuarios con base a lo que esperan encontrar en los establecimientos farmacéuticos minoristas es poco favorable.

En función de las dimensiones de la calidad para establecer la satisfacción del usuario, se halló que la dimensión tecnológica-científica es la que presenta mayor satisfacción de los usuarios con un 28.6% en el nivel de muy satisfecho(a), mientras que la dimensión con mayor insatisfacción es la dimensión del entorno con el 11.1%. Coincidiendo con el estudio de Rodríguez A. (19) en el cual se determinó que la dimensión de seguridad fue la que obtuvo mayor satisfacción. Refutando lo evidenciado por Matute M. (18) en cuyo estudio los indicadores más significativos fueron la fidelización del cliente con un valor de 84.6%, y la efectividad con un valor de 86.4%.

Finalmente se determinó que, si existe relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario de la red de boticas FARMABEN, 2022; siendo esta positiva (directa) y media con un nivel de significancia de 0 y un coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de 0.384. En este punto todos los autores revisados coinciden que existe relación entre las variables, las diferencias se expondrán en función de la intensidad de la correlación. De este modo, se concuerda con Paredes A. (12) quien hallo un coeficiente de Spearman de 0.224; al igual que Mallque A. (15) quien obtuvo un coeficiente de correlación de

Pearson de 0.448; similar a lo hallado por Rodríguez A. (19) quien obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.479. Discrepando con los siguientes autores, quienes hallaron niveles de correlación superiores, tal como Tovar R. (14) quien halló un Rho de Spearman de 0.641, similar a Ordaya I. (16) cuyo coeficiente de correlación hallado es de 0.668; también Barahona M. (21) encontró un valor de correlación de  $r = 0.886$ .

## V. CONCLUSIONES

- a. Se determinó la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario de la red de boticas FARMABEN, 2022; siendo esta positiva (directa) media con un coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de 0.384 y un nivel de significancia de 0.
- b. Se identificó el nivel cumplimiento de buenas prácticas de dispensación que tiene la red de boticas FARMABEN, 2022; siendo está en su mayoría aceptable con un 78.63% y el 21.37% inaceptable.
- c. Se identificó el nivel de satisfacción del usuario de la red de boticas FARMABEN, 2022; siendo en su mayoría poco satisfechos(as) con un 37.18%, seguido de un 35.9% que se sienten satisfecho(a), muy satisfecho(a) con un 20.51% y el 6.41% insatisfecho(a).

## **VI. RECOMENDACIONES**

- a. Se propone la ampliación de la investigación en mayor número de establecimientos farmacéuticos haciendo énfasis en la diferenciación de aquellos de administración privada y pública, que permitirá determinar con mayor precisión los procesos de las BDP deficientes.
- b. Se recomienda promover el desarrollo de eventos académicos y sociales encaminados a la capacitación del profesional farmacéutico en las buenas prácticas de dispensación, en el contexto de su relevancia a la satisfacción del usuario y la prevención de la automedicación.
- c. Se sugiere crear los mecanismos que permitan generar un canal comunicativo permanente entre el personal de farmacia y los usuarios, caracterizado por la empatía, amabilidad y rapidez en la atención. Ello permitirá mejorar la calidad de la atención asegurando la prevención de eventos adversos al consumo de los medicamentos.

## REFERENCIAS

1. DIGEMID. Manual de buenas prácticas de dispensación. 2009. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022\\_DIGEMID58.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf).
2. MINSA. Política Nacional de Medicamentos. 2004. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/105\\_POLNACMED.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/105_POLNACMED.pdf).
3. INEI. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento. 2014. Disponible en: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf).
4. MINSA. Política Nacional de Medicamentos. 2004. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/105\\_POLNACMED.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/105_POLNACMED.pdf).
5. ORAS-CONHU. Organismo Andino de Salud-Convenio Hipólito Unanue. Manual de buenas prácticas de oficina farmacéutica. 2018. Disponible en: <http://www.orasconhu.org/sites/default/files/file/webfiles/doc/GU%c3%8dA%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS%20EN%20FARMACIA.pdf>.
6. Maurandi M, Hernández A, Abaurre R, Arrebola C, García P, Martínez F. Satisfacción de los usuarios de Farmacia comunitaria con un servicio de dispensación pilotado. *Ars Pharm.* 2012. Disponible en: <https://revistaseug.ugr.es/index.php/ars/article/view/4669/4545>.
7. Grogan S, Conner M, Norman P, Willits D, Porter I. Validation of a questionnaire measuring patient satisfaction with general practitioner services. *Qual Health Care.* 2000 9(4):210-5.
8. Woldeyohanes T, Woldehaimanot T, Kerie M, Mengistie M, Yesuf E. Perceived patient satisfaction with in-patient services at Jimma University Specialized Hospital, Southwest Ethiopia. *BMC Res Notes.* 2015. Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s13104-015-1179-8>.
9. Huaman C, Morales E. Grado de satisfacción de las personas con la atención brindada en las cadenas de boticas Mifarma del centro de Lima. Noviembre a diciembre, 2021. Lima: Universidad María Auxiliadora. [Tesis de pregrado] 2022. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1012/TESIS%20C>

[ARMEN%20HUAMAN%20-%20ELIDA%20MORALES.pdf?sequence=1&isAllowed=y.](#)

10. Beneficiencia de Huancayo. FARMABEN. La red de boticas con corazon. [Internet] 2022 [citado el 30 agosto 2022]. Disponible en: <https://www.beneficienciadehuancayo.org/negocios/farmaben/company.htm>.
11. Quispe M, Rojas R. Satisfacción de los clientes en relación con la dispensación de medicamentos para la COVID-19, en establecimientos farmacéuticos de la urbanización Pueblo Joven Cruz de Motupe, San Juan de Lurigancho, 2021. Lima: Universidad María Auxiliadora. [Tesis de pregrado] 2022. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/737/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
12. Paredes A. Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021. Lima: Universidad César Vallejo. [Tesis de maestría] 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86501/Paredes\\_CA-A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86501/Paredes_CA-A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
13. Purizaca L. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre – 2021. Lima: Universidad Norbert Wiener. [Tesis de pregrado] 2021. Disponible en: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6336/T061\\_43409761\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6336/T061_43409761_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
14. Tovar R. Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 en un Hospital Nacional de Lima, 2021. Lima: Universidad César Vallejo. [Tesis de maestría] 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66906/Tovar\\_TRD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66906/Tovar_TRD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
15. Mallque A. Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del Paciente Covid19 de un Centro de Salud de Primer Nivel de Atención – Lima, 2021. Lima: Universidad César Vallejo. [Tesis de maestría] 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70277/Mallque\\_GAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70277/Mallque_GAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

16. Ordaya I. Nivel de satisfacción y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020. Huancayo: Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. [Tesis de pregrado] 2021. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/295/Tesis%20Ivon%20Viviana%20Ordaya%20Huayta%201%20marzo%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
17. López T. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita – 2018. [Tesis de pregrado] Piura: Universidad San Pedro. 2019. Disponible en: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14094>.
18. Matute M. Estudio comparativo de procesos de gestión de la calidad total aplicable a farmacias hospitalarias Guayaquil. Universidad de Guayaquil. [Tesis de maestría] 2022. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/61392/1/BCIEQ-MFC-055%20Matute%20Cevallos%20Miriam%20Magaly.pdf>.
19. Rodríguez A. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. [Tesis de maestría] 2021. Disponible en: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15918/1/T-UCSG-POS-MGSS-293.pdf>.
20. Duque S. 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. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia. [Tesis de maestría] 2020. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/78820/1013633464.2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
21. Barahona M. Diagnóstico de las etapas del proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo (consulta externa) de la Farmacia Hospitalaria de la Clínica Metropolitana. Ambato: Universidad Técnica de Ambato. [Tesis de maestría] 2017. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26493/1/45%20GIS.pdf>.

22. Nuñez J. Satisfacción del usuario en la dispensación de medicamentos por el servicio de farmacia de dos (2) IPS de la ciudad de Neiva Huila, periodo agosto y septiembre de 2012. Neiva: Universidad Surcolombiana. [Tesis de pregrado] 2013. Disponible en: <https://contenidos.usco.edu.co/salud/images/documentos/grados/T.G.Gerencia-de-Servicios-de-Salud-y-Seguridad-Social/101.T.G-Jos-Alfonso-Nuez-Hernandez-2013.pdf>.
23. DIGEMID. Manual de buenas prácticas de oficina farmacéutica. 2022. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1989173/Proyecto%20de%20Documento%20T%C3%A9cnico%3A%20Manual%20de%20Buenas%20Pr%C3%A1cticas%20de%20Oficina%20Farmac%C3%A9utica.pdf>.
24. Sánchez T. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. [Tesis de maestría] 2022. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/63478>
25. Suñol R, Net A. La calidad de la atención. Ponencias i Jornades. 2018. Disponible en: [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION\\_Art-Net\\_Sunol.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf)
26. MINSA. Documento Técnico RM 519-2006/MINSA - Sistema de Gestión de Calidad en Salud. 2007. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf).
27. Cabadas R. La calidad asistencial: ¿de qué estamos hablando? CIR MAY AMB. 2015. Disponible en: [http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07\\_20\\_1\\_FC\\_Cabadas.pdf](http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07_20_1_FC_Cabadas.pdf).
28. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores; 2018.
29. Piura López J. Muestreo. En Metodología de la Investigación. 2012; 56-60.

## ANEXOS

### A. Matriz de consistencia

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Existe relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario de la red de boticas FARMABEN, 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es el nivel cumplimiento de buenas prácticas de dispensación que tiene la red de boticas FARMABEN, 2022?</li> <li>2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario de la red de boticas FARMABEN, 2022?</li> </ol>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Existe relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario de la red de boticas FARMABEN, 2022</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del usuario de la red de boticas FARMABEN, 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar el nivel cumplimiento de buenas prácticas de dispensación que tiene la red de boticas FARMABEN, 2022.</li> <li>2. Identificar el nivel de satisfacción del usuario de la red de boticas FARMABEN, 2022.</li> </ol>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recepción y validación de la receta.</li> <li>- Análisis e interpretación de la prescripción.</li> <li>- Preparación y selección de los productos para su entrega.</li> <li>- Entrega de los productos e información por el dispensador.</li> <li>- Registros</li> <li>-</li> </ul> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Humana</li> <li>- Técnico-científica</li> <li>- Entorno</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Básica</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b></p> <p>Descriptivo correlacional</p> <p><b>Técnica.</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Población:</b> Clientes o usuarios que tenían recetas médicas que se atenderán en los establecimientos farmacéuticos de la red de boticas FARMABEN en sus dos locales, en el mes de octubre del presente año; en cálculos aproximados se tiene un total de 600 persona.</p> <p><b>Muestra:</b> Muestreo aleatorio simple: 234 usuarios.</p>

## B. Instrumento

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

**Información del instrumento:** Por medio de este cuestionario queremos conocer su opinión sobre algunos aspectos relacionados a la dispensación de los medicamentos en el establecimiento farmacéutico y su satisfacción en referencia al servicio. Para ello, les solicitamos que respondan a una serie de preguntas seleccionando la opción que les parezcan más apropiadas para definir e identificar las situaciones y los casos que se plantean. El cuestionario es totalmente anónimo.

**Consentimiento Informado:** Antes de iniciar es muy importante que usted tenga conocimiento que este cuestionario ha sido elaborado como parte de una investigación científica.

**Confidencialidad:** El cuestionario no pide su nombre, número de identificación personal, correo electrónico o algún dato que lo identifique, por lo que su identidad se mantendrá anónima. Los datos recopilados se pondrán a disposición de los investigadores.

Una vez que realizaste la lectura del consentimiento informado:

¿Estás de acuerdo en participar en esta investigación? Si ( ) No ( )

---

#### DATOS DEMOGRÁFICOS

1. Edad

- a) De 18 a 25 años                      b) De 26 a 35 años                      c) De 36 a 45 años  
d) De 46 a 55 años                      e) De 56 a 65 años                      f) Mayor de 65 años

2. Sexo

- a) Femenino                                      b) Masculino

#### DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la Dispensación de medicamentos, agradecemos las responda con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) en "SI" o "NO" de acuerdo al cumplimiento de los aspectos señaladas, según su criterio. Recuerda que no existe respuesta buena ni mala, solo nos interesa tu sinceridad para contestar.

RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN		
1. ¿El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada?	SI	NO
2. ¿El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico, entre otros presentes en la receta?	SI	NO
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN		

3. ¿La interpretación de la receta por parte del profesional farmacéutico fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo?	SI	NO
4. ¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?	SI	NO
<b>PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE PRODUCTOS</b>		
5. ¿Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que compró son buenas?	SI	NO
6. ¿El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario?	SI	NO
<b>ENTREGA DE PRODUCTOS E INFORMACIÓN</b>		
7. ¿Al momento de la entrega el profesional farmacéutico verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta?	SI	NO
8. ¿El profesional farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produce el medicamento?	SI	NO
<b>REGISTROS</b>		
9. ¿La información adicional que el profesional anotó al dorso de su receta, lo considera útil para su tratamiento?	SI	NO
10. ¿El profesional farmacéutico realizó un registro detallado y entendible de todos los medicamentos y cantidades que usted compró?	SI	NO

#### SATISFACCIÓN AL CLIENTE

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la Satisfacción al cliente, agradecemos las responda con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna enumerada, según su criterio. Recuerda que no existe respuesta buena ni mala, solo nos interesa tu sinceridad para contestar. Si tu respuesta es:

No satisfecho (a), marcar el número "1"

Si tu respuesta es Poco satisfecho (a), marcar el número "2"

Si tu respuesta es Satisfecho (a), marcar el número "3"

Si tu respuesta es Muy satisfecho (a), marcar el número "4"

	1	2	3	4
<b>HUMANÍSTICA</b>				
1. El personal de la botica, ¿le atiende con cuidado y precaución para prevenir el contagio de la COVID-19?				
2. El personal de la botica, ¿le brinda un trato amable y cortés?				
3. El personal de la botica, ¿respeta la confidencialidad de lo que Ud. compra, y actúa con discreción?				
4. El personal de la botica, ¿respeta el orden de llegada de los clientes?				
5. El personal de la botica, ¿se encuentre correctamente uniformado y aseado de acuerdo a las Normas de Bioseguridad para prevenir el contagio de la COVID-19?				
<b>TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA</b>				
6. El personal de la botica, ¿le otorgo correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				

7.	El personal de la botica, ¿le orientó sobre los medicamentos que va a usar?				
8.	El personal de la botica, ¿le brinda alguna charla educativa mientras es atendido(a) sobre los medicamentos o la COVID-19?				
9.	El personal de la botica, ¿demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación para la COVID-19 que se le está brindando?				
10.	El personal de la botica, ¿le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				
ENTORNO					
11.	¿Ud. considera que la botica está limpia, ordenada y presenta protocolos para prevenir el contagio de la COVID-19?				
12.	¿Ud. considera que la botica esta adecuadamente iluminada y ventilada para prevenir el contagio de la COVID-19?				
13.	¿Ud. considera que la botica presenta letreros, avisos u otros que facilitan su ubicación y/o información hacia los clientes para la prevención del contagio de la COVID-19?				
14.	¿Ud. considera que la botica, se encuentra ubicada en una zona que transmita seguridad para los clientes?				
15.	¿Ud. considera que la botica presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los clientes?				

Muchas gracias por su colaboración.

### C. Confiabilidad del instrumento

	RV1	RV2	AI1	AI2	PS1	PS2	EI1	EI2	R1	R2	DISPEN SACIÓN	H1	H2	H3	H4	H5	T1	T2	T3	T4	T5	E1	E2	E3	E4	E5	SATISF ACCIÓN
1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
2	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	0	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2
3	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	3	3	2	1	2	3	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2
4	0	1	0	0	1	0	0	1	1	0	0	2	1	2	2	1	3	4	3	2	1	1	1	2	2	1	2
5	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
6	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
7	0	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	3	4	1	2	3	4	3	2	1	2	4	2	1	1	2	2
8	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	2	4	3
9	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	2	3	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3
10	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	2	2	2	3	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3	2	3
11	1	0	1	0	1	0	1	1	1	0	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1
12	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2
13	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	2	3	4	2	1	2	3	2	2	2	2
14	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	2	4	3
15	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	3	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4
16	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	3	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	4	3	2	3	3
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	2	4	4	3
18	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	3	4	2	4	2	3	2	3	3	2	3	2	4	3	4	3
19	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
20	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3

Alfa de Cronbach	Relación
0	Nula confiabilidad
0.70	Aceptable confiabilidad
0.90	Elevada confiabilidad
1.00	Máxima confiabilidad

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	20	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,903	27

#### D. Validez del instrumento



#### PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

#### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

..

1) Muy deficiente    2) Deficiente    3) Regular    4) Buena    5) Muy buena

Nombres y Apellidos : VICENTE MANUEL AYALA PICOAGA  
DNI N° : 29428478      Teléfono/Celular: : 952887555  
Dirección domiciliaria : Torres de Matellini Mz A, Block 10 – Dpto 201  
Título Profesional : Químico Farmacéutico  
Grado Académico : Doctor  
Mención : Salud Pública

Q.F. VICENTE M. AYALA PICOAGA

**Lugar y fecha:** Lima 20 de octubre 2022

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

100

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

1) Deficiente    2) Baja    3) Regular    4) Buena    5) Muy buena

Nombres y Apellidos : VICENTE MANUEL AYALA PICOAGA  
DNI N° : 29428478    Teléfono/Celular : 952887555  
Dirección domiciliaria : Torres de Matellini Mz A, Block 10 – Dpto 201  
Título Profesional : Químico Farmacéutico  
Grado Académico : Doctor  
Mención : Salud Publica



Q.F. VICENTE M. AYALA PICOAGA

**Lugar y fecha: Lima 20 de octubre 2022**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

5

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

..

1) Muy deficiente    2) Deficiente    3) Regular    4) Buena    5) Muy buena

Nombres y Apellidos : ORLANDO JESUS CARBAJAL  
DNI N° : 25748045      Teléfono/Celular: 941475716  
Dirección domiciliaria : Av. Arequipa Mz. O2, Lote 6, Urb. Ramón Castilla  
Título Profesional : Químico Farmacéutico  
Grado Académico : Magíster Docencia Universitaria  
Mención : Muy buena

  
-----  
*Mg. Orlando Jesus Carbajal*  
CQFP: 23574

**Lugar y fecha:** Lima 20 de octubre 2022

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

100

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

1) Deficiente    2) Baja    3) Regular    4) Buena    5) Muy buena

Nombres y Apellidos : ORLANDO JESUS CARBAJAL  
DNI N° : 25748045    Teléfono/Celular : 941475716  
Dirección domiciliaria : Av. Arequipa Mz. O2, Lote 6, Urb. Ramón Castilla  
Título Profesional : Químico Farmacéutico  
Grado Académico : Magíster Docencia Universitaria  
Mención : Muy buena



---

*Mg. Orlando Jesus Carbajal*  
CQFP: 23574

**Lugar y fecha: Lima 20 de octubre 2022**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

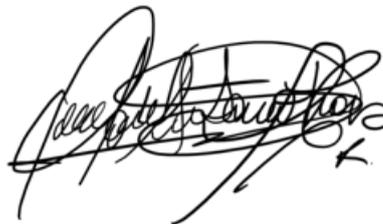
4.5

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

..

1) Muy deficiente    2) Deficiente    3) Regular    4) Buena    5) Muy buena

Nombres y Apellidos : Omar Saúl Antesano Chávez  
DNI N° : 43506193      Teléfono/Celular: : 943800074  
Dirección domiciliaria : Psje. Jacinto Ibarra N° 111 - Huancayo  
Título Profesional : Licenciado en Pedagogía y Humanidades  
Grado Académico : Magister  
Mención : Enseñanza Estratégica



*Lugar y fecha:* Huancayo, 19 de octubre 2022

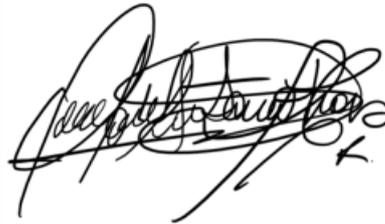
**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

95

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

1) Muy deficiente    2) Deficiente    3) Regular    4) Buena    5) Muy buena

Nombres y Apellidos : Omar Saúl Antesano Chávez  
DNI N° : 43506193      Teléfono/Celular: : 943800074  
Dirección domiciliaria : Psje. Jacinto Ibarra N° 111 - Huancayo  
Título Profesional : Licenciado en Pedagogía y Humanidades  
Grado Académico : Magister  
Mención : Enseñanza Estratégica



*Lugar y fecha:* Huancayo, 19 de octubre 2022

## E. Autorización para la recolección de datos

### CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE TESIS

MARIA MILAGROS CAHUANA MORA

DIRECTOR TECNICO DE LA BOTICA FARMABEN.

Se hace constar que, los bachilleres Huamán Mata Betina y Lima Quispe Vilma de la Universidad "FRANKLIN ROOSEVELT" de la facultad de ciencias de la salud han aplicado su instrumento de tesis titulada "CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA RED DE BOTICAS FARMABEN, 2022" demostrando puntualidad, responsabilidad y eficacia concerniente a la aplicación de su instrumento de tesis de manera satisfactoria.

Se le expide la presente constancia a fines de que vea por conveniente al interesado.

Huancayo 28 de octubre del 2022.

  
-----  
Q. F. M. Milagros Cahuana Mora  
QUÍMICO FARMACEUTICO  
COFP. 2053R

## F. Fotografías de la recolección de datos





## ● 32% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 32% Base de datos de Internet
- 1% Base de datos de publicaciones

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	6%
2	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	3%
3	<b>repositorio.upch.edu.pe</b> Internet	2%
4	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Internet	2%
5	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Internet	2%
6	<b>core.ac.uk</b> Internet	1%
7	<b>contenidos.usco.edu.co</b> Internet	1%
8	<b>hdl.handle.net</b> Internet	1%
9	<b>bvs.minsa.gob.pe</b> Internet	1%

10	<b>repositorio.unid.edu.pe</b> Internet	1%
11	<b>repositorio.uta.edu.ec</b> Internet	1%
12	<b>repositorio.unal.edu.co</b> Internet	1%
13	<b>slideplayer.es</b> Internet	<1%
14	<b>ateneo.unmsm.edu.pe</b> Internet	<1%
15	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Internet	<1%
16	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Internet	<1%
17	<b>publicaciones.usanpedro.edu.pe</b> Internet	<1%
18	<b>repositorio.ucsg.edu.ec</b> Internet	<1%
19	<b>dspace.cordillera.edu.ec</b> Internet	<1%
20	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Internet	<1%
21	<b>repositorio.unjbg.edu.pe</b> Internet	<1%

22	<b>hospitalsjl.gob.pe</b>	Internet	<1%
23	<b>repositorio.ujcm.edu.pe</b>	Internet	<1%
24	<b>limaeste.gob.pe</b>	Internet	<1%
25	<b>redi.unjbg.edu.pe</b>	Internet	<1%
26	<b>sni.org.pe</b>	Internet	<1%
27	<b>docplayer.es</b>	Internet	<1%
28	<b>sbh.gob.pe</b>	Internet	<1%
29	<b>vsip.info</b>	Internet	<1%
30	<b>ciencialatina.org</b>	Internet	<1%
31	<b>prezi.com</b>	Internet	<1%
32	<b>repositorio.unh.edu.pe</b>	Internet	<1%
33	<b>pesquisa.bvsalud.org</b>	Internet	<1%

34	<b>ri.ues.edu.sv</b>	Internet	<1%
35	<b>tesis.ucsm.edu.pe</b>	Internet	<1%
36	<b>ilustrados.com</b>	Internet	<1%
37	<b>slideshare.net</b>	Internet	<1%
38	<b>1library.co</b>	Internet	<1%
39	<b>Rubio Andrade, Herbert Arturo. "Evaluando el Grado de Idoneidad Orga..."</b>	Publication	<1%
40	<b>repositorio.uniandes.edu.co</b>	Internet	<1%
41	<b>orasconhu.org</b>	Internet	<1%

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

---

### FUENTES EXCLUIDAS

**repositorio.uroosevelt.edu.pe**

Internet

**19%**

---

### BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**TESIS PARA**

repositorio.uma.edu.pe

---

**CARLOS MAX ROJAS AIRE.LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SALUD PÚBLICA**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**A Dios por haberme dado las fuerzas y salud parapoder concluir mi carrera profes...**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**DEDICATORIAA Dios por brindarme las fuerzas**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**apoyo incondicional enlos momentos más duros que me tocó vivir. A todosellos m...**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**a mis docentes, por susenseñanzas, dedicación y conocimientos impartidos**

repositorio.uroosevelt.edu.pe

**iiAgradecimiento**A nuestra universidad, alma mater que forjó

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**iiiPágina del jurado**PRESIDENTE:MIEMBRO SECRETARIA:MIEMBRO VOCAL:MIEM...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

**declaramosbajo**

repositorio.ucv.edu.pe

---

**De nuestra autoría.**La presente tesis no ha sido plagiado ni total, ni parcialmente

repositorio.ucv.edu.pe

---

**vÍNDICE**Dedicatoria.....

repositorio.ucv.edu.pe

---

**323.4**

hdl.handle.net

---

**la recolección de datos**

repositorio.uwiener.edu.pe

---

**ÍNDICE DE FIGURAS**Figura 1

repositorio.unid.edu.pe

---

**cumplimiento de buenas prácticas de dispensación**

repositorio.unid.edu.pe

---