



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y  
BIOQUÍMICA**

**TESIS**

**BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
DE LA MICRO RED LA LIBERTAD HUANCAYO**

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

**AUTORES:**

Bach. Guillen Armillon, Luz Melina

Bach. Luis Gallardo, Abdón David

**ASESOR:**

Q.F. Mg. Jesus Carbajal, Orlando

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Salud Pública

**Huancayo – Perú**

**2022**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios por darme la sabiduría y la inteligencia para lograr mis metas trazadas.

A mi familia que me enseñaron valores y a todos mis amigos que de una y otra manera siempre me apoyaron de manera incondicional.

**Luz.**

Dedico este logro académico en primer lugar a Dios, a mis padres que me dio la vida.

El apoyo incondicional de mi familia, en los momentos difíciles quienes, con sus palabras de motivación, perseverancia para cumplir con mis metas propuestas. A todos ellos que sumaron gracias totales.

**Abdon.**

## AGRADECIMIENTOS

A Dios por la salud y por las vibras positivas para cumplir con el proyecto trazado en lo profesional.

A los familiares y amigos por sus sabios consejos y soportes en estos años académicos.

A la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, por acceder que nos permite presentar la tesis.

A los docentes que nos enseñaron durante estos cinco años de estudio, con pedagogía y tecnología los conocimientos inherentes a la carrera profesional y personal.

Al Asesor **MG. Q.F JUAN ORLANDO HUAMAN GUTIERREZ**, por el apoyo en el proceso de elaboración de nuestra tesis, gracias por su soporte, consejos y oportunidades ofrecidos.

**JURADO DE SUSTENTACIÓN**

PRESIDENTE

MG. CARLOS MAX ROJAS AIRE

SECRETARIO

MG. ISAIAS LOYOLO HUANCA GABRIEL

VOCAL

MG. ORLANDO JESUS CARBAJAL

SUPLENTE

MG. MITZI KARINA ZACARIAS FLORES

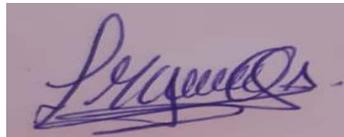
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **GUILLEN ARMILLON, Luz Melina**, de Nacionalidad Peruana, identificada con, DNI N° 43363747, de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, autora de la tesis titulada: “BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MICRO RED LA LIBERTAD HUANCAYO”.

### DECLARO BAJO JURAMENTO:

QUE TODA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ, siendo fruto del esfuerzo personal, que no ha sido plagiado, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor; tanto en el cuerpo del texto y figura, cuadros, tablas u otros que tengan derecho de autor. En este sentido somos conscientes de que el hecho no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarios y/o legales.

Huancayo, 02 de diciembre de 2022



---

**GUILLEN ARMILLON, Luz Melina**

DNI N° 43363747

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **LUIS GALLARDO, Abdón David**, de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N° 04068076, de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, autor de la tesis titulada: “BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MICRO RED LA LIBERTAD HUANCAYO”.

### DECLARO BAJO JURAMENTO:

QUE TODA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ, siendo fruto del esfuerzo personal, que no ha sido plagiado, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor; tanto en el cuerpo del texto y figura, cuadros, tablas u otros que tengan derecho de autor. En este sentido somos conscientes de que el hecho no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarios y/o legales.

Huancayo, 02 de diciembre de 2022



---

**LUIS GALLARDO, Abdón David**

DNI N° 04068076

# Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	x
<b>ABSTRACT</b>	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	12
<b>II. MÉTODO</b>	23
2.1. Tipo y diseño de investigación	23
2.2. Operacionalización de la variable	24
2.3. Población, muestra y muestreo	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	25
2.5. Procedimiento	25
2.6. Método de análisis de datos	26
2.7. Aspectos éticos	26
<b>III. RESULTADOS</b>	27
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	37
<b>V. CONCLUSIONES</b>	39
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	40
<b>REFERENCIAS BIBIOGRAFICAS</b>	41
<b>ANEXOS</b>	45

## Índice de Tablas

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla N° 01.</b> Género Social de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.	27
<b>Tabla N° 02.</b> Edad de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.	27
<b>Tabla N° 03.</b> Nivel de estudios de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.	28
<b>Tabla N° 04.</b> Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.	29
<b>Tabla N° 05.</b> Grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.	30
<b>Tabla N° 06.</b> Nivel de cumplimiento del proceso de dispensación en la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.	31
<b>Tabla N° 07.</b> Nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación en la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.	32
<b>Tabla N° 08.</b> Nivel de cumplimiento respecto al personal que realiza la dispensación en la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.	33
<b>Tabla N° 09.</b> Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.	34
<b>Tabla N° 10.</b> Relación entre el nivel de cumplimiento del proceso de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.	34
<b>Tabla N° 11.</b> Relación entre el nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.	35
<b>Tabla N° 12.</b> Relación entre el nivel de cumplimiento respecto al personal que realiza la dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.	36

## Índice de Gráficos

	<b>Pág.</b>
<b>Gráficos N° 01.</b> Género Social de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.	27
<b>Gráficos N° 02.</b> Edad de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.	28
<b>Gráficos N° 03.</b> Nivel de estudios de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.	29
<b>Gráficos N° 04.</b> Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.	29
<b>Gráficos N° 05.</b> Grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.	30
<b>Gráficos N° 06.</b> Nivel de cumplimiento del proceso de dispensación en la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.	31
<b>Gráficos N° 07.</b> Nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación en la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.	32
<b>Gráficos N° 08.</b> Nivel de cumplimiento respecto al personal que realiza la dispensación en la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.	33

## RESUMEN

La presente investigación tiene por **objetivo**. El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (BPD) incluyen pautas operativas para asegurar el uso correcto del medicamento en las oficinas de farmacia. **Metodología**. Tipo de investigación, descriptivo, observacional desarrollado en la Micro Red La Libertad – Huancayo, 2022. La población estuvo conformada por 100 usuarios y la muestra lo conforman 79 usuarios elegidos mediante el muestreo probabilístico. La validación del instrumento fue por Juicio de Expertos. **Resultados**. Dentro de las características sociodemográficas de los usuarios de la Micro Red La Libertad Huancayo, se observa que el 65,8% son del género femenino, respecto al grupo etario el 49,4% están comprendidos entre 36 y 45 años, respecto al nivel de estudios el 59,5% tienen nivel secundario, Referente a la relación entre el nivel de cumplimiento del proceso de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios, se estableció que no existe relación estadística ( $\chi^2 = 0,506$ ); respecto a la relación entre el nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios, se estableció que existe relación estadística ( $\chi^2 = 0,001$ ); referente a la relación entre el nivel de cumplimiento respecto al personal que realiza la dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios, se estableció que existe relación estadística ( $\chi^2 = 0,002$ ). **Conclusión**. De acuerdo al estudio realizado se logró determinar que existe relación estadística ( $\chi^2 = 0,00$ ) entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo.

### Palabras Clave.

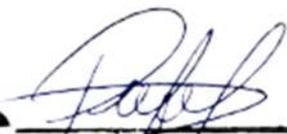
Buenas prácticas de dispensación, proceso de dispensación, grado de satisfacción.

## ABSTRACT

The present research has **objective**. Determine the relation that exists between the level of fulfilment of the good dispensation practices and the grade of satisfaction of the users who attend to her Mike Network the Huancayo Freedom . The good dispensation practice fulfilment (BPD) include operative guidelines to insure the correct use of the medicament in the drugstore offices. **Methodology**. Kind of research Descriptive, observational developed in her Mike Network The Freedom - Huancayo,2022 . The population was constituted by 100 users and her 79 users constitute sample Elects by the sampling Probabilistic . L To instrument validation he went by Experts' Opinion. **Results**. In the sociodemográficas features of her users Mike Network Her Liberate Huancayo, it is observed that the 65,8% are of the feminine gender, regarding to the group c etario the 49,4% are included between 36 and 45 years, regarding to the study level the 59,5% have level secondary Relating to the relation enter The level of fulfilment of the process of dispensation and the the users' satisfaction, grade one set that does not exist statistical relation ( $\chi^2 = 0,506$ ) regarding to the relation enter The level of fulfilment of the environment for the dispensation and the the users' satisfaction, grade one set that exists statistical relation ( $\chi^2 = 0,001$ ) referent to her Relation enters Statistical relation set the level of fulfilment regarding to the personnel who makes the dispensation and the the users' satisfaction, grade that exists ( $\chi^2 = 0.002$ .) **Conclusion**. According to the made study he managed to determine that statistical relation ( $\chi^2 = 0.00$ ) between the level of fulfilment of the good dispensation practices and the satisfaction grade exists of her users Mike Network the Freedom - Huancayo.

### Keywords.

Good dispensation practices, process of dispensation, satisfaction grade.



 Elias Prieto Reynaga López  
Advanced English Specialist  
ICPNA Dipl. N° 30196

## I. INTRODUCCIÓN

Las Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos (BPD) son un conjunto de normas establecidas para garantizar el uso adecuado de estos productos. Las buenas prácticas de dispensación garantizan que se entreguen los medicamentos correctos a los pacientes correctos en las dosis y cantidades prescritas, junto con información clara sobre su uso y almacenamiento, en envases que mantengan la calidad de los medicamentos. El Manual de Buenas Prácticas de Dispensación se aplica a todos los pacientes. (1)

El suministro de medicamentos y productos sanitarios es una tarea importante en el día a día de cualquier farmacéutico. A través de la distribución se asegura el abastecimiento público a los fármacos y equipos médicos, y se proporciona información para que los usuarios sepan el método adecuado de empleo e identifiquen y eliminen las situaciones que surgen como consecuencia de su utilización. (2)

La complacencia del consumidor es una señal de la calidad de la atención que se brinda en el sector de salud. Conocer la complacencia nos ayuda a abordar las deficiencias e identificar las fortalezas para diseñar sistemas de atención médica que brinden la atención de calidad que demandan los pacientes. (3)

En nuestro país varios estudios han demostrado la irracionalidad del uso de medicamentos y la presencia de efectos adversos de los medicamentos causados por una variedad de causas que pueden no lograr los objetivos del tratamiento o producir efectos secundarios no previstos.

Se presentaron múltiples razones para establecer una política nacional de medicamentos, que se está convirtiendo en el elemento número uno en los gastos en nuestros centros de salud; la utilización de fármacos por parte de los profesionales en salud y pacientes para que traten problemas de salud, el uso inadecuado de estos fármacos, genera un impacto significativo para el bienestar del paciente y la salud pública. (4)

En base a estos datos se quiere investigar el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios. Para afrontar el problema planteamos la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y el grado de satisfacción de los

usuarios que acuden a la Micro Red La Libertad Huancayo?

Asimismo, se generan las siguientes preguntas específicas:

1. ¿Cuál es la relación entre el nivel de cumplimiento del proceso de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la Micro Red La Libertad Huancayo?
2. ¿Cuál es la relación entre el nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la Micro Red La Libertad Huancayo?
3. ¿Cuál es la relación entre el nivel de cumplimiento respecto al personal que realiza la dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la Micro Red La Libertad Huancayo?

Teniendo en consideración la problemática planteada se plantea el siguiente objetivo general del estudio: Determinar la relación que existe entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la Micro Red La Libertad Huancayo.

Teniendo como objetivos específicos del presente estudio:

1. Determinar la relación entre el nivel de cumplimiento del proceso de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la Micro Red La Libertad Huancayo.
2. Determinar la relación entre el nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la Micro Red La Libertad Huancayo
3. Determinar la relación entre el nivel de cumplimiento respecto al personal que realiza la dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la Micro Red La Libertad Huancayo.

A continuación, presentamos los antecedentes nacionales considerados en la presente investigación.

**Quispe, D. y Valeriano, N. (2021).** Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del policlínico ESSALUD JULIACA, setiembre 2021. Objetivos: “Determinar en qué medida el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación afecta el grado de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del policlínico EsSalud Juliaca, setiembre 2021”. Métodos: La presente investigación es de enfoque cualitativo, diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. Conclusiones: El cumplimiento de la BPD realizada por los Químicos Farmacéuticos en el 92,41% recibe y revisa órdenes médicas, revisa e interpreta historias clínicas, prepara y selecciona medicamentos para su distribución, crea y distribuye productos e información. En cuanto a satisfacción de los usuarios, el 47,57% moderadamente satisfecho. (5)

**Silva, S. (2021).** Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en f&s botica San Antonio De Padua 2021. Objetivos: Determinar el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021. Métodos: desarrollado bajo el método científico, con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con un nivel correlacional y de diseño no experimental con corte transversal. Conclusiones:

El cumplimiento de BPD si se relaciona al nivel de satisfacción del usuario, ya que se obtuvo un grado de correlación del 0,572 (Rho de Spearman). El 87,00% es alto el nivel porque los farmacéuticos siempre leen las etiquetas para identificar los medicamentos y asegurarse de que el nombre, la concentración, la composición y la estructura del producto cumplan con las reglamentaciones. (6)

**Purizaca, L. (2021).** Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre - 2021. Objetivos: Determinar la relación que existe entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre – 2021. Métodos: se utilizó el método hipotético deductivo, de tipo básico, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional, de corte transversal y diseño no experimental. Conclusiones: Se confirmó que no existe relación entre el cumplimiento de la BPD y la satisfacción del usuario, ya que el valor de chi<sup>2</sup> es mayor a 0.9, superior a 0.05. Finalmente, aunque se mide la compatibilidad

y satisfacción de BPD, no existe una relación significativa entre las dos variables porque ambas son independientes; sin embargo, estas variables mostraron una posible relación con los factores de entorno del BDP y la satisfacción. (7)

**Cabanillas, J. (2020).** Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del Paciente en un Establecimiento Farmacéutico del Distrito de Cajabamba. Objetivos: Determinar la relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba en los meses de octubre y noviembre del 2019. Métodos: transversal de tipo no experimental, descriptivo, correlacional simple, ya que se basa en cualidades, definiciones, hechos, variables o argumentos que se den sin que el investigador infiera de una forma directa evitando modificar el objeto de la investigación. Conclusiones: El cumplimiento de las BPD se relaciona con la satisfacción del paciente, ya que se obtuvo el valor de  $p < 0.05$ , Las BPD se cumplen en un 100%.

Antecedentes internacionales:

**Penado González, S. y Ríos Mayorga, F. (2016).** Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis, ciudad de León durante el mes de abril 2016. Objetivos: Verificar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis en la ciudad de León. Métodos: Descriptivo, Prospectivo. Conclusiones: Se realizó una comparación resultando, que en su mayoría cumple con las BPD, Insuficiente información proporcionada por el farmacéutico durante la distribución del medicamento indicado, lo que provoca inseguridad en el paciente, El conocimiento de los empleados se convierte en conocimiento profesional adquirido durante años de trabajo, y eso está bien. (9)

**Barahona, M. (2017)** “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”. Objetivos: Analizar el proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo en la farmacia hospitalaria de la clínica Metropolitana de la ciudad de Riobamba. Métodos: Enfoque cuantitativo- cualitativo, debido a que en esta investigación se maneja la recolección y el análisis de datos mediante ficha de observación. Conclusión: El personal de farmacia sin importar a qué tipo de establecimiento cumple con 3 de los 5 pasos establecidos según

las Buenas Prácticas de Farmacia.

Respecto a teorías y enfoques conceptuales que circunscribe el estudio, a continuación, se describirá:

### **Buenas prácticas de dispensación BDP**

Es el acto profesional del Químico Farmacéutico, ante la solicitud de un medicamento, tras verificar de manera sistemática que el paciente o cuidador tienen información suficiente acerca del objetivo del tratamiento y de la forma adecuada de utilización, procede a la entrega del medicamento de acuerdo con la legislación vigente, evaluando con la información disponible en el momento, que el medicamento es adecuado para ese paciente. (11)

### **Dimensiones de la variable: Buenas prácticas de dispensación (BPD)**

**El proceso de dispensación:** El proceso de dispensación incluye todas las actividades realizadas por un farmacéutico, desde la obtención de una receta hasta la dispensación del medicamento o medicamento de venta libre al paciente. Una correcta liberación debe contar con mecanismos que aseguren la detección y corrección de errores en todas sus fases.

- Recepción y revisión de documentos.
- Revisión y descripción de la receta.
- Preparación y selección de productos para la entrega.
- Artículos.
- Entrega de productos e información por parte del proveedor.
- Del Análisis e Interpretación de la prescripción.

**El análisis e interpretación de recetas incluye:** Es leer la receta e interpretarla correctamente de las abreviaturas utilizadas por los prescriptores, confirmación de ajustes de dosis basados en la condición individual del paciente y circunstancias únicas, cálculo preciso de dosis de medicamentos a administrar, identificación de interacciones de medicamentos, superposición de tratamientos. Si existe alguna duda sobre la prescripción, se debe consultar al médico prescriptor para su aclaración.

**De la Preparación y Selección de los productos para su entrega:** La preparación de los productos al paciente es una de las partes principales del proceso y comienza después de una clara comprensión de la receta. La identificación de los productos en los anaqueles se realiza mediante la lectura atenta de la etiqueta del producto, en el caso de los medicamentos, es necesario asegurarse de que el nombre, la dosis, la forma farmacéutica y la elaboración de los mismos sean acordes con las especificaciones.

Antes de la entrega, es necesario verificar que el producto o productos tengan la estructura correcta, para asegurarse de que el primer y segundo embalaje este en buena condición. Los nombres de ambos dispositivos deben corresponder al mismo producto y cumplir con lo establecido en la normativa legal vigente.

- Nombre y dirección de la farmacia.
- Nombre del producto.
- Concentración del principio activo.
- Vía de administración.
- Fecha de vencimiento.
- El N° de lote.

**De los registros:** Los registros de derivación de pacientes son importantes en el campo de la atención médica. Estos registros son útiles para monitorear las existencias y son importantes para resolver problemas con los medicamentos que se dan a los pacientes. Las inscripciones deben realizarse de acuerdo con la normativa legal aplicable.

El profesional Químico Farmacéutico dispense un fármaco sobre una receta, debe escribir en el reverso de la receta el nombre de la receta, el nombre del laboratorio fabricante, la fecha en que se emitió y la firma de domicilio. (12)

### **El entorno para el acto de dispensación o expendio.**

Es aquella área que se ocupa de la demanda asistencial de medicamentos e insumo farmacéuticos para atender los requerimientos generados exclusivamente. (13)

**Ambiente físico.** El servicio de medicamentos de una institución médica debe estar preferentemente ubicado cerca de ambulancias y servicios de emergencia y debe tener líneas telefónicas o acceso telefónico para comunicaciones internas y externas.

Dentro de la instalación farmacéutica debe haber áreas accesibles por los pacientes únicamente para realizar el proceso de dispensación, espacios protegidos adecuados para el correcto desempeño de las tareas de envasado y dispensación de medicamentos, y se requiere información sobre su correcto uso.

- **Estanterías y superficies de la oficina farmacéutica:** Los estantes se colocan en el espacio de servicio para garantizar un espacio de trabajo seguro y eficiente. Esto crea las condiciones y el espacio suficiente para el movimiento y el flujo de personal durante el proceso de dispensación. Minimiza la distancia de movimiento del dispensador y contribuye a la eficiencia del servicio.

Los estantes se colocan en el espacio de servicio para garantizar un espacio de trabajo seguro y eficiente. Esto crea las condiciones y el espacio suficiente para el movimiento y el flujo de personal durante el proceso de dispensación. Minimiza la distancia de movimiento del dispensador y contribuye a la eficiencia del servicio.

- **Medicamentos, equipo y material de acondicionamiento:** En general, todos los medicamentos y consumibles están debidamente ubicados y organizados en el estante de los Servicios Farmacéuticos, etiquetados de forma clara y visible, y debidamente almacenados para mantener la calidad. (14)

**Personal que realiza el acto de dispensación o expendio:** Personal que labora en farmacias debidamente licenciadas por la Junta de Supervisión de Profesionales Químicos y dispensa medicamentos recetados por médicos. Sustancias activas prescritas que deben ser entregadas y supervisadas por el Regente. (15)

**El Químico farmacéutico:** Las principales funciones de un químico farmacéutico son: Cumplir con los principios establecidos en el Código de Ética y Conducta de la Universidad Peruana de Química Médica.

- Reconoce la competencia profesional a través de certificaciones otorgadas por la Asociación Peruana de Química Farmacéutica.

- Proteger los medios de vida de las personas, familias y comunidades a través de acciones que prevengan, promuevan y restablezcan la salud y promuevan el acceso y uso racional de medicamentos. Desarrollar el trabajo profesional en el marco de las políticas organizacionales y de salud.
- Respetar la confidencialidad de sus actividades profesionales.
- Promover iniciativas beneficiosas para mejorar las ocupaciones y la sociedad. (16)

### **Reconocimiento de Cualificaciones Profesionales.**

Una cualificación profesional es la capacidad para ejercer o ejercer una determinada profesión, reconocida oficialmente por un título, un certificado de competencia, una experiencia profesional debidamente reconocida o una combinación de ambos. (17)

### **Del técnico en farmacia.**

Este profesional se desempeña en establecimientos que expenden productos farmacéuticos y cuasi farmacéuticos, generalmente productos para la salud humana o animal, cosméticos y fitoterapia. En pequeños laboratorios para la producción de productos farmacéuticos y afines. (18)

### **Satisfacción de los usuarios**

La calidad de la atención se asocia con medidas de satisfacción. Insatisfacción del usuario en la atención, recuperación del paciente, por lo que nos motiva desarrollarlo. La satisfacción del usuario actúa como un termómetro que puede usar para medir la calidad entregada a los usuarios, por eso los clientes son el eje de toda empresa, capital según ingresos y utilidades. (19)

### **Actividad investigadora actual**

Un ensayo clínico de medicamentos es un estudio realizado en humanos para determinar la eficacia y seguridad de uno o más medicamentos en investigación. Los centros de investigación u hospitales que estén desarrollando ensayos clínicos de medicamentos deben trabajar con el Servicio de Farmacia Hospitalaria (SFH) para gestionar sus medicamentos en investigación.

SFH necesita una unidad de investigación. Porque juegan un papel importante en el desarrollo de los ensayos clínicos y los procedimientos de recepción, almacenamiento, preparación y entrega de las muestras de los ensayos clínicos en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes. y normas de buenas prácticas. El creciente número de ensayos clínicos con medicamentos en SFH, los rigurosos protocolos de trabajo involucrados, el complejo ciclo de MPI desde la ingestión hasta la entrega, las especificaciones para la preparación de medicamentos para cada ensayo clínico, la coordinación de todos los profesionales médicos, los medicamentos de SFH Disponer que la Unidad de Errores de Medicación establezca las medidas de calidad necesarias en los procedimientos para asegurar la correcta realización de los ensayos clínicos utilizados. (20)

### **Importancia de la satisfacción al usuario**

Uno de los aspectos relevantes que muchas veces determina la competitividad y perdurabilidad de una institución en el mercado es la calidad del servicio. Desde esta perspectiva, necesitamos saber cómo los usuarios perciben y forman sus expectativas. Las organizaciones de salud son una de esas empresas que luchan por la calidad de la atención, y es importante identificar los aspectos que afectan la calidad del servicio.

El consumidor ahora está más informado, más selectivo, más fragmentado, tiene un mejor estilo de vida, etc. Por esta razón, es importante monitorear el nivel de satisfacción del cliente con los servicios y productos, por lo que el objetivo de la agencia es crear empleados constantes, de alta calidad y atención al cliente. Para poder enfocarte en este cliente, primero debes saber qué factores afectan la satisfacción del usuario y las necesidades del consumidor. (21)

### **Seguridad del usuario con el proceso de dispensación o expendio**

Las tareas enumeradas en esta función se relacionan con el ciclo de la medicación, desde la solicitud y entrada en farmacia, pasando por la entrega al paciente y, en su caso, la eliminación. Por lo tanto, esta función le permite encontrar medicamentos y otras actividades relacionadas que afectan directamente a los usuarios de farmacias. Sin embargo, tenga en cuenta que el objetivo final siempre debe ser el usuario, y las actividades que se describen a continuación deben estar siempre encaminadas al bienestar del usuario. Selección, adquisición, almacenamiento y seguridad de medicamentos y equipos médicos.

Los medicamentos y dispositivos médicos son revisados de manera continua, interdisciplinaria y participativa para asegurar el acceso de los usuarios, teniendo en cuenta los planes de seguridad, eficacia, calidad, costo y desempeño establecidos en el sistema de salud. (22)

## **Elementos de la satisfacción del usuario**

### **Calidad Funcional Percibida**

Estructura de evaluación tanto para la calidad de la atención como para la calidad de la atención

La satisfacción del usuario ha cambiado drásticamente desde que se adoptó el concepto de atención médica centrada en el paciente y/o en el usuario. Una de las estructuras más aceptadas es la propuesta por Parasunaman. Sin embargo, todos han hecho sus propios ajustes y han sido objeto de diferentes estudios de validación y confiabilidad en diferentes contextos y servicios, con resultados muy variados, era y sigue siendo una cuestión de diferencias conceptuales y prácticas entre la satisfacción de los usuarios con esos servicios. (23)

### **Confianza**

- Es importante educar a los trabajadores de la salud tanto como sea posible sobre este tema.
- Una persona que padece una enfermedad está interesada en él como persona.
- Es necesario generar un cierto nivel de confianza entre los profesionales médicos y los pacientes.
- Debe haber una dinámica entre el paciente y el asesoramiento.
- Cómo satisfacer a los usuarios con la atención que buscan. (24)

### **Expectativas**

Cabe señalar en primer lugar que la calidad de la atención es un concepto complejo con múltiples atributos procedimentales y temporales. Debido a la gran cantidad de definiciones

y formas de abordar la calidad en la atención médica en la actualidad, se adoptan diferentes enfoques para medirla. Por lo tanto, cuando se trata de evaluar su componente subjetivo (satisfacción), hay conceptos (qué conceptos se utilizan en términos de satisfacción), metodologías (cómo se mide: global, o factores o dimensiones) y medios (satisfacción). qué medidas se evalúan). (25)

### **Confianza en el personal que realiza el acto de dispensación o expendio**

En el proceso de suministro farmacéutico, dispensar equivale a acciones

Profesionales como del químico farmacéutico por dispensar uno o más medicamentos a los pacientes de manera regular previa presentación de una receta aprobada. Los químicos farmacéuticos deben proporcionar información y orientación sobre el uso.

Uso adecuado de los medicamentos, posibles interacciones medicamentosas, efectos secundarios y condiciones adecuadas de almacenamiento de los medicamentos. Es una declaración de responsabilidad hacia los pacientes y la comunidad en general e indica que estas responsabilidades deben llevarse a cabo de acuerdo con los estándares de seguridad y calidad para garantizar que los pacientes o usuarios estén bien informados. La actividad principal de todo el establecimiento farmacéutico y de su personal farmacéutico es la dispensación de medicamentos y otros productos sanitarios, lo que debe implicar el correcto proceso de utilización de los medicamentos por parte de los pacientes. (26)

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

El estudio realizado corresponde a un estudio con enfoque cuantitativo, básico, descriptivo.

En cuanto al diseño de la investigación, fue no experimental transversal, al no manipularse la variable, así el estudio fue aplicado para la recolección de datos con el cuestionario previamente elaborado para la aplicación de la encuesta.

## 2.2. Operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICION	MEDIDA	INDICADORES
<b>DISPENSACIÓN</b>	Es el acto profesional del Químico Farmacéutico, ante la solicitud de un medicamento, tras verificar de manera sistemática que el paciente o cuidador tienen información suficiente acerca del objetivo del tratamiento.	Es el conjunto de certezas concernientes al conocimiento de las medidas de bioseguridad de parte de los comerciantes del mercado, los cuales serán obtenidos mediante una herramienta de recolección de datos (encuesta calificada)	<b>PROCESO DE DISPENSACIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN</b>	Cualitativo	Nominal	Directa	• Ítems 1 al 4
			<b>ENTORNO PARA LA DISPENSACIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN</b>	Cualitativo	Ordinal	Directa	• Ítems 1 al 20
			<b>DISPENSACIÓN Y EL GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA EMPATÍA</b>	Cualitativo	Ordinal	Directa	• Ítem 1 al 25
<b>SATISFACCIÓN</b>	La calidad de la atención se asocia con medidas de satisfacción						

### **2.3. Población, muestra y muestreo**

La población estará conformada por 100 usuarios que acuden a la Micro Red La Libertad Huancayo.

La muestra lo conforman 79 usuarios que acuden a la Micro Red La Libertad Huancayo, que serán elegidos mediante el muestreo probabilístico.

#### **Criterios de inclusión:**

- Usuarios mayores de 18 años.
- Todos los químicos farmacéuticos, técnicos de la Micro Red La Libertad Huancayo.

#### **Criterios de exclusión:**

- Usuarios menores de 18 años.
- Usuarios que no desearon participar en el estudio

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

La técnica empleada fue la encuesta, ya que es un procedimiento de investigación, que nos permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz.

El instrumento de recolección de datos es el cuestionario, que se estructuró en segmentos de preguntas cerradas, con el fin de obtener información útil y confiable acerca de buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios.

Para la validación correspondiente, este instrumento será sometido a juicio de expertos con 3 docentes de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Franklin Roosevelt (Anexo 4)

### **2.5. Procedimiento**

- Para la recolección de datos, se solicitará a la Universidad Franklin Roosevelt una carta de autorización para poder gestionar los permisos respectivos para poder aplicar la encuesta.

- Para el inicio del proceso de recolección de datos, se proporcionará información con respecto a la naturaleza de la investigación y se solicitará que se firme un consentimiento informado. Luego de ello se procederá a recolectar todos los datos requeridos.

## **2.6. Método de análisis de datos**

Luego de la recolección de los datos obtenidos mediante la encuesta, se procedió a la codificación mediante el Excel de Office 2019 y SPSS versión 26, realizado con la intención de obtener conclusiones que nos ayudaron a lograr los objetivos planteados, dichos datos fueron expresados en tablas y gráficos que nos permitieron obtener resultados confiables.

## **2.7. Aspectos éticos**

Se tomará en cuenta los aspectos bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia.

La confidencialidad de los datos de los participantes no será mostrada explícitamente con nombres y apellidos, tan solamente los resultados obtenidos después de culminar el programa. Los autores declaran que han seguido las formalidades de su trabajo sobre la publicación de datos brindados por pacientes y químicos farmacéuticos. El derecho a la privacidad y consentimiento informado fue de forma digital al momento del registro para participar de este estudio.

### III. RESULTADOS

Tabla N° 1

Género Social de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.

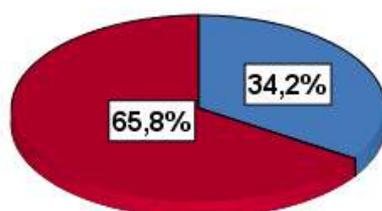
<i>Género Social</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	27	34,2
Femenino	52	65,8
Total	79	100,0

Gráfico N° 1

Género Social de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.

Género Social

Masculino  
Femenino



#### Interpretación:

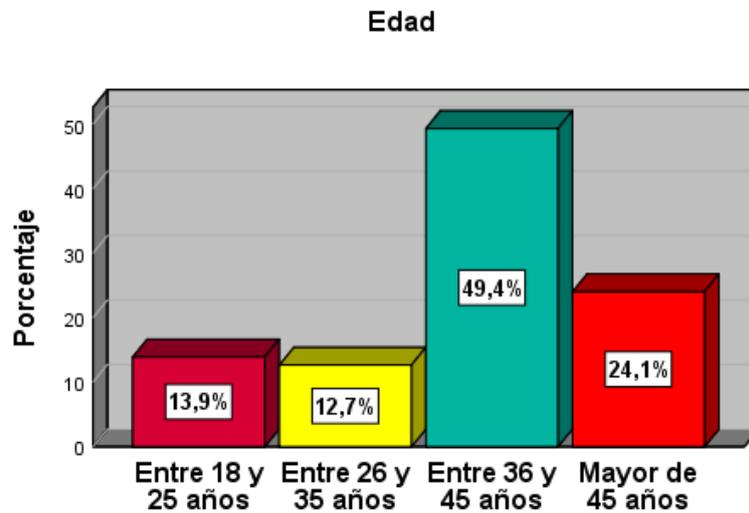
La tabla y gráfico N° 1, nos muestra el género social de los usuarios de la Micro Red La Libertad - Huancayo, resultando que el 65,8% son del género femenino y el 34,2% son del género masculino.

Tabla N° 2

Edad de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.

<i>Edad</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 y 25 años	11	13,9
Entre 26 y 35 años	10	12,7
Entre 36 y 45 años	39	49,4
Mayor de 45 años	19	24,1
Total	79	100,0

**Gráfico N° 2**  
**Edad de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.**



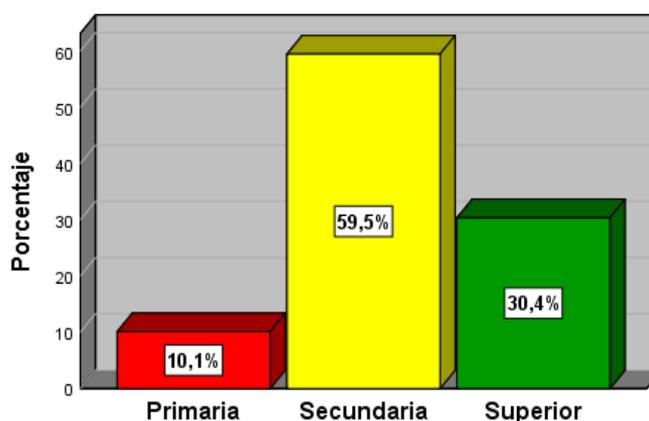
**Interpretación:**

La tabla y gráfico N° 2, nos muestra la edad de los usuarios de la Micro Red La Libertad - Huancayo, resultando que el 49,4% están comprendidos entre 36 y 45 años, el 24,1% son mayores de 45 años, el 13,9% están comprendidos entre 18 y 25 años y el 12,7% están comprendidos entre 26 y 35 años.

**Tabla N° 3**  
**Nivel de estudios de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.**

<i>Nivel de estudio</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	8	10,1
Secundaria	47	59,5
Superior	24	30,4
Total	79	100,0

**Gráfico N° 3**  
**Nivel de estudios de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.**



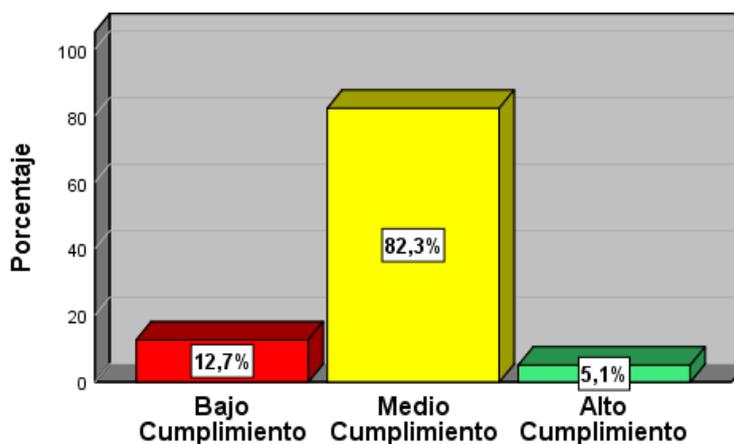
**Interpretación:**

La tabla y gráfico N° 3, nos muestra el nivel de estudios de los usuarios de la Micro Red La Libertad - Huancayo, resultando que el 59,5% tienen nivel secundario, el 30,4% tienen nivel superior y el 10,1% tienen nivel primario.

**Tabla N° 4**  
**Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.**

<i>Nivel de Buenas Prácticas de Dispensación</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo Cumplimiento	10	12,7
Medio Cumplimiento	65	82,3
Alto Cumplimiento	4	5,1
Total	79	100,0

**Gráfico N° 4**  
**Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.**



### Interpretación:

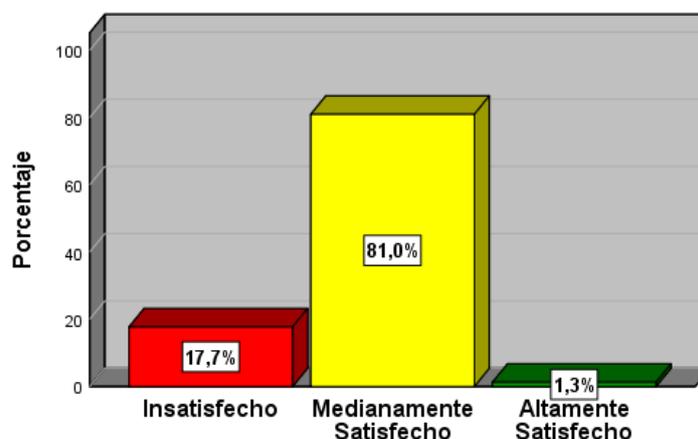
La tabla y gráfico N° 4, nos muestra el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la Micro Red La Libertad - Huancayo, resultando en un 82,3% con un nivel de cumplimiento medio, en un 12,7% resulta un nivel de cumplimiento bajo y en un 5,1% se evidencia un nivel de cumplimiento alto.

**Tabla N° 5**  
**Grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.**

<i>Grado de satisfacción de los clientes</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	14	17,7
Medianamente Satisfecho	64	81,0
Satisfecho		
Altamente Satisfecho	1	1,3
Total	79	100,0

**Gráfico N° 5**  
**Grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.**

Grado de satisfacción de los clientes



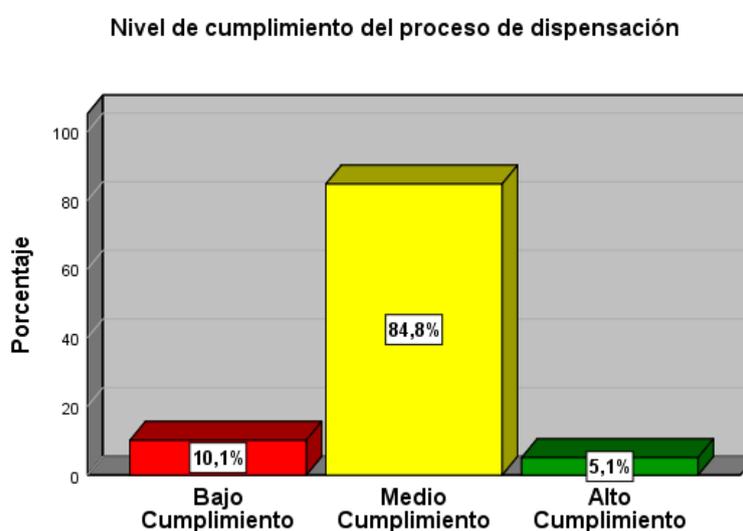
### Interpretación:

La tabla y gráfico N° 5, nos muestra el grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red La Libertad - Huancayo, resultando en un 81% se siente medianamente satisfecho, 17,7% se siente insatisfecho y solo el 1,3% se siente altamente satisfecho.

**Tabla N° 6**  
**Nivel de cumplimiento del proceso de dispensación en la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.**

<i>Nivel de cumplimiento del proceso de dispensación</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Bajo Cumplimiento	8	10,1
Medio Cumplimiento	67	84,8
Alto Cumplimiento	4	5,1
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>100,0</b>

**Gráfico N° 6**  
**Nivel de cumplimiento del proceso de dispensación en la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.**



**Interpretación:**

La tabla y gráfico N° 6, nos muestra el nivel de cumplimiento del proceso de dispensación en la Micro Red La Libertad - Huancayo, resultando en un 84,8% con un nivel de cumplimiento medio, en un 10,1% resulta un nivel de cumplimiento bajo y en un 5,1% se evidencia un nivel de cumplimiento alto.

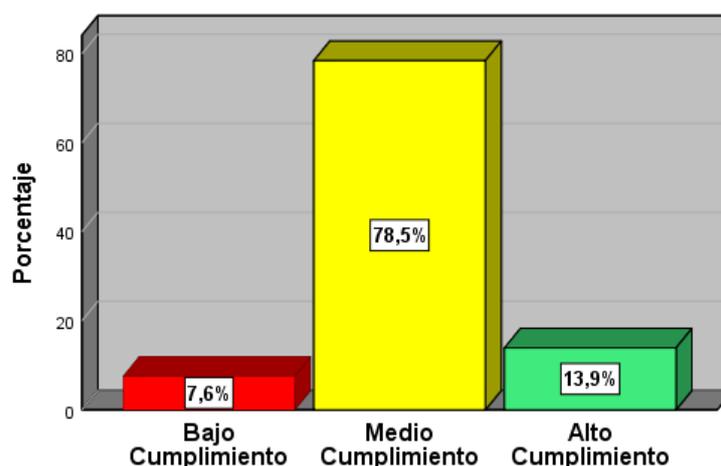
**Tabla N° 7**  
**Nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación en la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.**

*Nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo Cumplimiento	6	7,6
Medio Cumplimiento	62	78,5
Alto Cumplimiento	11	13,9
Total	79	100,0

**Gráfico N° 7**  
**Nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación en la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.**

**Nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación**



**Interpretación:**

La tabla y gráfico N° 7, nos muestra el nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación en la Micro Red La Libertad - Huancayo, resultando en un 78,5% con un nivel de cumplimiento medio, en un 13,9% resulta un nivel de cumplimiento alto y en un 7,6% se evidencia un nivel de cumplimiento bajo.

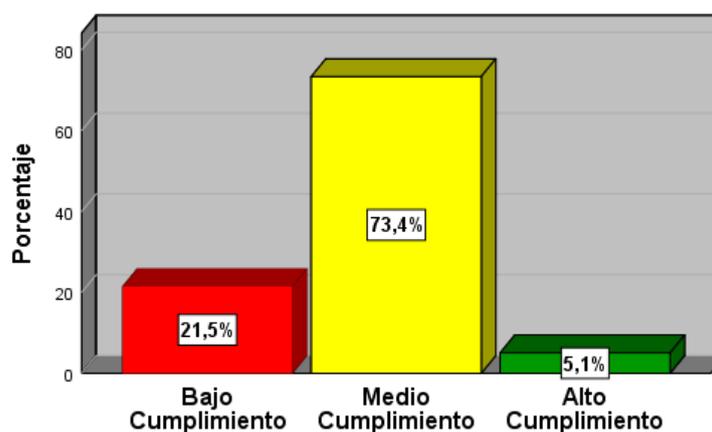
**Tabla N° 8**  
**Nivel de cumplimiento respecto al personal que realiza la dispensación en la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.**

*Nivel de cumplimiento respecto al personal que realiza la dispensación*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo Cumplimiento	17	21,5
Medio Cumplimiento	58	73,4
Alto Cumplimiento	4	5,1
Total	79	100,0

**Gráfico N° 8**  
**Nivel de cumplimiento respecto al personal que realiza la dispensación en la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.**

**Nivel de cumplimiento respecto al personal que realiza la dispensación**



**Interpretación:**

La tabla y gráfico N° 8, nos muestra el nivel de cumplimiento respecto al personal que realiza la dispensación en la Micro Red La Libertad - Huancayo, resultando en un 73,4% con un nivel de cumplimiento medio, en un 21,5% resulta un nivel de cumplimiento bajo y en un 5,1% se evidencia un nivel de cumplimiento alto.

**Tabla N° 9**  
**Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.**

<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	22,280 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	11,913	4	,018
Asociación lineal por lineal	,000	1	,993
N de casos válidos	79		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

**Interpretación:**

Según la tabla N° 9 Pruebas de Chi-Cuadrado, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de  $0.00 < 0.05$  por lo tanto se establece que existe relación estadística entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación proceso de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.

**Tabla N° 10**  
**Relación entre el nivel de cumplimiento del proceso de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.**

<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,316 <sup>a</sup>	4	,506
Razón de verosimilitud	5,536	4	,237
Asociación lineal por lineal	,223	1	,637
N de casos válidos	79		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

### Interpretación:

Según la tabla N° 10 Pruebas de Chi-Cuadrado, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de  $0.506 > 0.05$  por lo tanto se establece que no existe relación estadística entre el nivel de cumplimiento del proceso de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.

**Tabla N° 11**  
**Relación entre el nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.**

<i>Pruebas de chi-cuadrado</i>			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	19,127 <sup>a</sup>	4	,001
Razón de verosimilitud	16,010	4	,003
Asociación lineal por lineal	13,872	1	,000
N de casos válidos	79		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,08.

### Interpretación:

Según la tabla N° 11 Pruebas de Chi-Cuadrado, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de  $0.001 < 0.05$  por lo tanto se establece que existe relación estadística entre el nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.

**Tabla N° 12**

**Relación entre el nivel de cumplimiento respecto al personal que realiza la dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.**

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17,525 <sup>a</sup>	4	,002
Razón de verosimilitud	15,774	4	,003
Asociación lineal por lineal	7,598	1	,006
N de casos válidos	79		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5.  
El recuento mínimo esperado es ,05.

**Interpretación:**

Según la tabla N° 12 Pruebas de Chi-Cuadrado, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de  $0.002 < 0.05$  por lo tanto se establece que existe relación estadística entre el nivel de cumplimiento respecto al personal que realiza la dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022.

#### IV. DISCUSIÓN

El cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (BPD) incluyen pautas operativas para asegurar el uso correcto del medicamento en las oficinas de farmacia, para garantizar de esta manera que el medicamento se suministre al usuario acorde con sus necesidades clínicas e información precisa sobre las condiciones de administración, almacenamiento y prescripción, frente a ello es necesario comprometer a los centros de salud para que brinden una atención de calidad, la presente investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios que acuden a la Micro Red La Libertad Huancayo.

Dentro de las características sociodemográficas de los usuarios de la Micro Red La Libertad Huancayo, se observa que el 65,8% son del género femenino y el 34,2% son del género masculino, respecto al grupo etario el 49,4% están comprendidos entre 36 y 45 años, el 24,1% son mayores de 45 años, el 13,9% están comprendidos entre 18 y 25 años y el 12,7% están comprendidos entre 26 y 35 años, respecto al nivel de estudios el 59,5% tienen nivel secundario, el 30,4% tienen nivel superior y el 10,1% tienen nivel superior.

Los resultados obtenidos en el presente estudio nos indican que en la Micro Red La Libertad Huancayo, 2022 existe un nivel de cumplimiento medio respecto a las buenas prácticas de dispensación, de la misma manera también se pudo comprobar que existe un grado de satisfacción medio en los usuarios de esta micro red; respecto a la relación existente entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, se determinó que existe una relación estadística ( $\chi^2 = 0.00$ ). Estos resultados son coincidentes con **Cárdenas, L. (2018)**, quien obtuvo como resultado una correlación de 0,882 que indica una alta correlación según el coeficiente Rho de Spearman con 99% de confiabilidad. El autor demostró la existencia de una relación entre ambas variables y recomendó que, para la dispensación de medicamentos e insumos es indispensable la presencia y actuación del farmacéutico **Márquez y Pérez (2017)**, quienes concluyen que obteniendo como resultados que, existe un alto grado de satisfacción de los usuarios con las habilidades del farmacéutico y la menor satisfacción con el espacio de expendio y el proceso de dispensación, concluyendo que los aspectos a mejorar son el espacio y proceso de dispensación; también **Purizaca, L. (2021)**, en su

investigación “Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre – 2021” concluye que según los resultados obtenidos, existe un grado medio de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la cadena de boticas de la provincia de Chachapoyas; asimismo, existe un grado medio de satisfacción de los usuarios con el acto de dispensación que realizan los profesionales químicos farmacéuticos; no obstante, no existe una relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción de los usuarios ( $\chi^2 = 0.959$ ).

Referente a la relación entre el nivel de cumplimiento del proceso de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022. Se estableció que no existe relación estadística ( $\chi^2 = 0, 506$ ); respecto a la relación entre el nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022. Se estableció que existe relación estadística ( $\chi^2 = 0, 001$ ); referente a la relación entre el nivel de cumplimiento respecto al personal que realiza la dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022. Se estableció que existe relación estadística ( $\chi^2 = 0, 002$ ); estos resultados son similares a los obtenidos por **Purizaca, L. (2021)**, quien concluye que se aprecia una tendencia entre el mediano cumplimiento y la mediana satisfacción; sin embargo, al ejecutar el estadístico chi cuadrado como prueba de hipótesis se encontró valores que resultan mayor a 0.05 lo que se interpreta como rechazo de la hipótesis de independencia, o sea no existe relación entre las BPD y las dimensiones de la satisfacción del usuario, también Se aprecia una tendencia entre el mediano cumplimiento y la mediana satisfacción; sin embargo, al ejecutar el estadístico chi cuadrado como prueba de hipótesis se encontró 54 valores que resultan mayores a 0.05 lo que se interpreta como rechazo de la hipótesis de independencia, o sea no existe relación entre las BPD y las dimensiones de la satisfacción del usuario. Cabe resaltar que en el caso de la dimensión entorno de las BDP y la satisfacción se aprecia un valor que parece indicar una relación entre ambas variables; sin embargo, existen casillas dentro del análisis con valores menores a 5, por lo que se recomienda no interpretar como una relación válida, o se debe interpretar con precaución según los supuestos del estadístico chi cuadrado.

## V. CONCLUSIONES

- De acuerdo al estudio realizado se logró determinar que existe relación estadística ( $\chi^2 = 0.00$ ) entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo.
- Referente a la relación entre el nivel de cumplimiento del proceso de dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022. Se estableció que no existe relación estadística ( $\chi^2 = 0, 506$ ).
- Respecto a la relación entre el nivel de cumplimiento del entorno para la dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022. Se estableció que existe relación estadística ( $\chi^2 = 0, 001$ ).
- Referente a la relación entre el nivel de cumplimiento respecto al personal que realiza la dispensación y el grado de satisfacción de los usuarios de la Micro Red la Libertad – Huancayo, 2022. Se estableció que existe relación estadística ( $\chi^2 = 0, 002$ ).

## **VI. RECOMENDACIONES**

- A la Micro Red La libertad - Huancayo se le recomienda realizar constantes actualizaciones al personal químico farmacéutico que este encargado de realizar el proceso de dispensación de medicamentos con la intención de mejorar la calidad de dispensación.
- A la Micro Red La Libertad – Huancayo, se le recomienda realizar un conjunto de acciones en el sistema de salud para garantizar la atención integral, de las necesidades y problemas de la salud de la población aledaña.
- A los establecimientos de salud se les recomienda precisar en los usuarios, el uso racional del medicamento, tal como lo indica prescripción, la disponibilidad oportuna, los precios accesibles, la dispensación en condiciones adecuadas y el uso en las dosis indicadas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bvs. [Internet]. Manual de buenas prácticas de dispensación. Disponible en: <https://www.paraphraser.io/es/parafrasear-de-textos>
2. SEFAC. [Internet]. Servicio de dispensación de medicamentos y productos sanitarios.. Disponible en: [https://www.sefac.org/sites/default/files/sefac2010/private/documentos\\_sefac/documentos/BBPP\\_dispensaciondemedicamentosyproductososanitarios.pdf](https://www.sefac.org/sites/default/files/sefac2010/private/documentos_sefac/documentos/BBPP_dispensaciondemedicamentosyproductososanitarios.pdf)
3. Scielo. [Internet]. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20es,calidad%20que%20los%20pacientes%20demandan.](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20es,calidad%20que%20los%20pacientes%20demandan.)
4. Bvs. [Internet]. Manual de buenas prácticas de dispensación. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022\\_DIGEMID58.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf)
5. Quispe Huanca, D. y Valeriano Chávez, N. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia del policlínico ESSALUD JULIACA, setiembre 2021. [Tesis]. Perú: Universidad María Auxiliadora. 62p.
6. Silva Correa, S. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en f&s botica San Antonio De Padua 2021. [Tesis]. Perú: Universidad Norbert Wiener. 66p.
7. Purizaca Jimenes, L. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Inkafarma en la provincia de Chachapoyas, noviembre - 2021. [Tesis]. Perú: Universidad Norbert Wiener. 90p.
8. Cabanillas Murillo, J. Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del Paciente en un Establecimiento Farmacéutico del Distrito de Cajabamba. [Tesis]. Perú: Universidad Cesar Vallejo. 94p.
9. Penado González. S. y Ríos Mayorga, F. Cumplimiento de las buenas prácticas de

- dispensación en la Farmacia del Centro de Salud Perla María Nororis, ciudad de León durante el mes de abril 2016. [Tesis]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua. 54p.
10. Barahona Alvear, 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”. [Tesis]. Ecuador. Universidad técnica de Ambato. 259p.
  11. Slideshare. [Internet]. Manual de Buenas prácticas de dispensación. Disponible en: <https://es.slideshare.net/NemoPumashoncoChvez/dispensacion-17300104>
  12. DIGEMID. [Internet]. Manual de buenas prácticas de dispensación. Disponible en: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/322886/Manual\\_de\\_buenas\\_pr%C3%A1cticas\\_de\\_dispensaci%C3%B3n20190621-17253-ntiu8f.pdf?v=1561140223](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/322886/Manual_de_buenas_pr%C3%A1cticas_de_dispensaci%C3%B3n20190621-17253-ntiu8f.pdf?v=1561140223)
  13. Slideplayer. [Internet]. Farmacia hospitalaria Disponible en: <https://slideplayer.es/slide/10191048/>
  14. Agemed. [Internet]. Normas de buenas prácticas de dispensación. Disponible en: [https://www.agemed.gob.bo/reg-far/doc\\_reg\\_far/dispensacion\\_41.pdf](https://www.agemed.gob.bo/reg-far/doc_reg_far/dispensacion_41.pdf)
  15. Sheerloc. [Internet]. Base de datos de legislación. Disponible en: [https://sherloc.unodc.org/cld/es/legislation/slv/ley\\_de\\_medicamentos/titulo\\_i/articulo\\_13/capitulo\\_ii.html](https://sherloc.unodc.org/cld/es/legislation/slv/ley_de_medicamentos/titulo_i/articulo_13/capitulo_ii.html)
  16. Cqfp. [Internet]. Ley De Trabajo Del Profesional De Salud Químico Farmacéutico Del Perú. Disponible en: <http://cqfp.pe/serums2019/P8-3-%20LEY%2028173%20QUIMICO%20FARMACEUTICO.pdf>
  17. Administración.gob. e.. [Internet]. Reconocimiento de cualificaciones de profesiones reguladas. Disponible en: [https://administracion.gob.es/pag\\_Home/Tu-espacio-europeo/derechos-obligaciones/ciudadanos/trabajo-jubilacion/reconocimiento-cualificaciones.html#:~:text=La%20cualificaci%C3%B3n%20profesional%20es%20la,por%20varias%20de%20estas%20circunstancias.](https://administracion.gob.es/pag_Home/Tu-espacio-europeo/derechos-obligaciones/ciudadanos/trabajo-jubilacion/reconocimiento-cualificaciones.html#:~:text=La%20cualificaci%C3%B3n%20profesional%20es%20la,por%20varias%20de%20estas%20circunstancias.)
  18. todofp.es. [Internet]. Técnico en Farmacia y Parafarmacia. Disponible en:

<https://www.todofp.es/que-estudiar/loe/sanidad/farmacia-parafarmacia.html#:~:text=Este%20profesional%20desarrolla%20su%20actividad,de%20productos%20farmac%C3%A9uticos%20y%20afines.>

19. repositorio.uwiener.edu.pe. [Internet]. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del hospital III de emergencias Grau ESSALUD. Julio - setiembre 2018. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061\\_10470039\\_42933981\\_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061_10470039_42933981_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
20. Feca. [Internet]. Análisis modal de fallos y efectos para mejorar la calidad en los ensayos clínicos. Disponible en: [https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.elsevier.es%2Findex.php%3Fp%3Drevista%26pRevista%3Dpdf-simple%26pii%3DS1134282X18300010%26r%3D257&psig=AOvVaw0xc6H\\_xL0oegDOv2qYIQ4c&ust=1664116600261000&source=images&cd=vfe&ved=0CAkQjhxqFwoTCNis\\_8fTrfoCFQAAAAAdAAAAABAE](https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fwww.elsevier.es%2Findex.php%3Fp%3Drevista%26pRevista%3Dpdf-simple%26pii%3DS1134282X18300010%26r%3D257&psig=AOvVaw0xc6H_xL0oegDOv2qYIQ4c&ust=1664116600261000&source=images&cd=vfe&ved=0CAkQjhxqFwoTCNis_8fTrfoCFQAAAAAdAAAAABAE)
21. Scielo. [Internet]. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400020](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020)
22. Orasconhu. [Internet]. Guía de buenas prácticas en farmacia en la subregión andina Disponible en: <http://www.orasconhu.org/sites/default/files/file/webfiles/doc/GU%c3%8da%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS%20EN%20FARMACIA.pdf>
23. Valle Vargas, B. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos del Centro de Salud Paiján, 2018 [Tesis]. Perú: Universidad. Cesar Vallejo. 101p.
24. Alfaro Lavadenz, G. Factores que influyen para obtener una satisfacción en el usuario que acuden a la consulta externa en el centro de salud Itaù en el contexto de la interculturalidad Carapari 2011. [Tesis]. Bolivia: Universidad San Andrés Facultad De Medicina, Nutrición, Enfermería, Y Tecnología Médica. 91p.

25. Scielo. [Internet]. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013)
26. Barrionuevo Palli, D. y Salvador Cullcush, J. Satisfacción del cliente relacionado con la dispensación de medicamentos en boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago De Surco, enero, 2021. [Tesis]. Perú: Universidad María Auxiliadora. 43p.

# **ANEXOS**



## Anexo 2.



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA**

**CUESTIONARIO ACERCA DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA MICRO RED LA LIBERTAD HUANCAYO”.**

Estimado (a) Paciente:

El presente cuestionario fue realizado por estudiantes de la Carrera Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Franklin Roosevelt, los datos recolectados se manejarán con confidencialidad y para fines estrictamente investigativos.

AFIRMACIONES	CUMPLE		
	SI	A VECES	NO
<b>PROCESO DE DISPENSACIÓN o EXPENDIO:</b>			
1.El personal de la farmacia, solicita receta médica cuando el usuario solicita medicamentos éticos			
2.El personal de la farmacia verifica los requisitos de validez de la receta, antes de atender.			
3. Cuando el personal verifica que la receta médica no cumple con los requisitos legales para su atención, comunica al usuario sobre el problema detectado			
4. El personal verifica el plazo de validez de la receta, absteniéndose dispensar recetas vencidas			
5. El personal analiza mediante una lectura minuciosa del contenido de la receta, tratando de encontrar errores			
6. El personal interpreta adecuadamente las abreviaturas utilizadas por los prescriptores			
7. El personal confirma el correcto cálculo de la dosis y la cantidad de medicamentos a entregar, Identifica la duplicidad terapéutica			
8. El personal ofrece al usuario alternativas de medicamentos química y farmacológicamente equivalentes, absteniéndose a inducir la compra de las alternativas			
. El personal identifica los medicamentos en los anaqueles leyendo su etiqueta, asegurándose que el nombre, concentración, forma y presentación del producto corresponda a lo prescrito en la receta.			
10. El personal antes de entregar el medicamento, verifica que tenga el aspecto adecuado y que sus envases primario y secundario estén en buenas condiciones y los rotulados sean iguales.			
11. Cuando se entrega tabletas o capsulas a granel (sueltas), el personal usa guantes para evitar que las manos entren en contacto con el medicamento			
12. El personal acondiciona los medicamentos en un empaque seguro para su conservación y transporte, respetando la cadena de frío cuando corresponda			
13. El personal que dispensa medicamentos fraccionados, acondiciona en un envase donde se consigna por lo menos: nombre del establecimiento, del producto, concentración, vía de administración, fecha de caducidad y numero de lote			
14. El personal realiza un registro de los medicamentos que entrega al usuario.			
15. Cuando la personal entrega medicamentos alternativos al prescrito, anota en el dorso de la receta el nombre del producto alternativo, la fecha de dispensación y su firma			
16. El personal informa al usuario en forma clara sobre los posibles efectos adversos del medicamento, procurando que no abandone el tratamiento			
17. El personal informa al usuario sobre la vía de administración, frecuencia de dosis, duración del tratamiento.			

18. El personal informa al usuario como tomar el medicamento en relación con los alimentos (antes, después, con alimentos) y en relación a otros medicamentos.			
19. El personal informa al usuario como tomar o aplicar el medicamento (masticarlo, con mucha agua, aplicar localmente, etc.).			
20. El personal informa al usuario cómo guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación en el hogar			
21. El personal se asegura que el usuario ha comprendido las indicaciones, de ser posible le pide que repita la información brindada.			
<b>ENTORNO PARA EL ACTO DE DISPENSACIÓN O EXPENDIO:</b>			
22. El área de dispensación esta identificada y delimitada para el acto de dispensación, preparación y entrega de medicamentos y brindar información sobre el uso correcto de los mismos.			
23. El ambiente del establecimiento de encuentra limpio y ordenado.			
24. El espacio donde se realiza la dispensación permite el fácil desplazamiento del personal.			
25. Se evita consumir alimentos y bebidas dentro del área de dispensación de la farmacia			
26. La refrigeradora se utiliza exclusivamente para almacenar medicamentos refrigerados.			
27. El establecimiento cuenta con un cronograma de comprobación de limpieza y descongelación de la refrigeradora			
28. Se realiza una limpieza diaria a los anaqueles, suelos y áreas de trabajo.			
29. Los medicamentos están almacenados en los anaqueles en forma organizada, manteniendo su rotulado al alcance de la vista y debidamente conservados.			
30. Las condiciones de temperatura, luz y humedad se mantienen de manera estricta para los medicamentos que lo requieren			
31. Se cuenta con un sistema de rotación de existencias que minimizan el vencimiento de los medicamentos.			
<b>PERSONAL QUE REALIZA EL ACTO DE DISPENSACION O EXPENDIO:</b>			
32. El personal que realiza la dispensación o expendio, está debidamente identificado.			
33. El personal viste un uniforme impecable y adecuado a su trabajo			
34. El personal promueve la selección de los medicamentos necesarios para la comunidad aplicando criterios de uso racional			
35. El personal verifica el registro sanitario y fecha de vencimiento de los medicamentos a dispensar.			
36. El personal adopta una actitud educadora y orientadora a los usuarios en todo lo relacionado a los medicamentos			
37. El personal promueve la adherencia de los usuarios al tratamiento prescrito			
38. El personal químico farmacéutico, selecciona, capacita y supervisa al personal técnico de cuyas acciones en este proceso, es el directo responsable.			
39. El personal químico farmacéutico y técnico en farmacia se mantiene capacitado para resolver las interrogantes e inquietudes de los usuarios, controlando la automedicación			
40. El químico farmacéutico cumple y hace cumplir las buenas prácticas de almacenamiento y dispensación.			
41. El personal técnico de farmacia está impedido de realizar acto de dispensación de medicamentos			
42. El personal técnico recibe una capacitación continua para el correcto expendio de medicamentos			
43. La dispensación de medicamentos éticos, es de responsabilidad exclusiva del químico farmacéutico			

Fuente: Adaptado del manual de buenas prácticas de dispensación (BPD) de la DIGEMID.

Escala de medición: Cada pregunta presenta tres alternativas, con el siguiente puntaje:

- SI cumple : 03 puntos
- A veces cumple : 02 punto
- No cumple : 01 punto

## ENCUESTA DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Estimado usuario (a), la presente encuesta tiene por objetivo conocer su grado de satisfacción con la atención que ha recibido por parte del profesional químico farmacéutico y técnico en farmacia; esta encuesta es voluntaria y sus respuestas son totalmente confidenciales.

Por favor, sírvase contestar todas las preguntas marcando con un aspa (X) la respuesta que cree conveniente.

AFIRMACIONES	CUMPLE		
	SI	A VECES	NO
<b>SEGURIDAD DEL USUARIO CON EL PROCESO DE DISPENSACIÓN O EXPENDIO</b>			
1. Ud. Pudo diferenciar sin quien le atendió fue el químico farmacéutico o el técnico en farmacia.			
2. El personal se tomó tiempo para revisar minuciosamente su receta antes de atenderlo			
3. El personal le informó cómo tomar el medicamento.			
4. El personal le informó sobre las precauciones durante la utilización del medicamento y efectos secundarios más comunes			
5. El personal le advirtió sobre los riesgos que representa no cumplir con el tratamiento prescrito o de la automedicación.			
6. El personal le indicó cómo debe almacenar en su casa los medicamentos que le ha vendido.			
7. El personal se dio tiempo para contestar sus dudas e inquietudes respecto a los medicamentos que le ha vendido			
8. El personal le brindo confianza al brindarle información sobre los medicamentos que le ha vendido.			
9. El personal se expresó con un lenguaje claro y sencillo cuando conversaba con Usted.			
10. Está satisfecho con el tiempo que se tomó el personal para atenderlo			
Confianza en el personal que realiza la dispensación o expendio:			
11. El nombre del farmacéutico encargado de atenderlo se encontraba en un lugar visible.			
12. El personal que lo atendió estaba debidamente uniformado e identificado como químico farmacéutico o técnico en farmacia			
13. El personal vestía uniforme impecable			
14. El área donde le brindo información y entrega de sus medicamentos era adecuado			
15. Pudo comunicarse con el personal que la atendió sin interferencias de otras personas			
16. El material en la que te entrego el medicamento (bosas, cajas) fue suficiente y adecuado para trasladar tus medicamentos			
17. Los ambientes de la farmacia se encuentran limpios y ordenados.			
<b>EMPATÍA CON EL PERSONAL</b>			
18. El personal que lo atendió, lo saludó de manera amable, cordial y respetuoso.			
19. Usted cree que el personal le brindo información útil y suficiente sobre el cumplimiento de su tratamiento.			
20. Usted percibió la preocupación del personal por resolver sus dudas e inquietudes			
21. El personal que la atendió respetó sus puntos de vista y opiniones respecto a su tratamiento			
22. El personal comprendió tu estado emocional y la atendió con amabilidad.			
23. Usted se encuentra contento con la atención recibida en la botica Inkafarma.			

**Fuente: Adaptación del manual de buenas prácticas de dispensación (BPD) de la DIGEMID.**

**Escala de medición: Cada pregunta presenta tres alternativas, con el siguiente puntaje:**

- **SI cumple** : 03 puntos
- **A veces cumple** : 02 punto
- **No cumple** : 01 punto

### Anexo 3: Consentimiento informado



#### FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA

#### Consentimiento Informado

##### 1. Información

El presente trabajo de investigación titulado “**NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA MICRO RED LA LIBERTAD HUANCAYO**”, es conducida por estudiantes de la escuela de Farmacia y Bioquímica.

##### 2. Consentimiento

Acepto participar del estudio por lo que doy mi consentimiento voluntario, Asimismo, todas mis preguntas fueron respondidas y resueltas por los investigadores.

**Participante:**

Código: ..... Fecha: ...../...../..... Firma: .....

**Investigador:**

Nombres y apellidos: .....

DNI: ..... Fecha: ...../...../..... Firma: .....

**Anexo 4.**

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA  
APRECIACION DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de apreciación de un instrumento de investigación; el presente formato es para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones respectivas sobre el instrumento de medición; agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información efectiva.

A continuación, sírvase identificar el criterio y marque con un aspa en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones. Investigación titulada: **“NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA MICRO RED LA LIBERTAD HUANCAYO”**.

Criterios	Apreciación		Observación
	SI	NO	
1. El instrumento responde al planteamiento del problema.			
2. El instrumento responde a los objetivos de la investigación.			
3. El instrumento responde a la Operacionalización de variables.			
4. Los Ítems responden a los objetivos del estudio.			
5. La estructura que presenta el instrumento es secuencial.			
6. Los ítems están redactados en forma clara y precisa.			
7. El número de ítems es adecuado.			
8. Los ítems del instrumento son válidos.			
9. ¿se debe de incrementar el número de ítems.			
10. Se debe de eliminar algún ítem.			

Sugerencias para mejorar el instrumento:

.....  
.....

Apellidos y Nombres: .....

Grado Académico y Profesión: .....

Firma: ..... Fecha: .....