



**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y
BIOQUÍMICA
TESIS**

**“DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN DE CLIENTES EN 5 BOTICAS PRIVADAS EN EL DISTRITO
DE LA VICTORIA 2020”.**

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

AUTORES:

Bach. IRWIN JEFFERSON CHAVEZ FLORES

Bach. MAX TEODORO MEJÍA ENRIQUEZ

ASESOR:

MG. AMADEO COLLADO PACHECO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FARMACIA CLÍNICA Y COMUNITARIA

Huancayo - Perú

2021

DEDICATORIA

A mis padres por que siempre estuvieron a mi lado brindándome sus consejos para ser mejor persona, a mi esposa e hijos por su amor y por brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente.

IRWIN JEFFERSON

DEDICATORIA

A mis padres por su amor y apoyo incondicional por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad, pues sin ellos no lo habria logrado.

Dedico este trabajo a cada una de las personas que forman parte de mi vida a quienes estuvieron conmigo en los buenos y malos momentos y dejaron huellas imborrables en mí, gracias a cada una de ellas.

MAX TEODORO

AGRADECIMIENTO

A Dios, quien nos guía en cada paso, quien nos dió la fé y la esperanza para terminar este trabajo.

A todos nuestros profesores del pregrado, que, de manera especial con su asesoramiento acertado, motivación y enseñanza permitieron avanzar en este arduo camino, desde la elaboración del proyecto hasta la culminación de la tesis.

IRWIN JEFFERSON Y MAX
TEODORO.

Página del Jurado

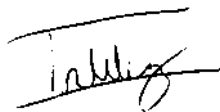
Dr.
Presidente

Mgr.
Secretario

Mgr. **AMADEO COLLADO PACHECO**
Vocal

Declaración de autenticidad

Yo, IRWIN JEWFFERSON CHAVEZ FLORES de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N° 45142193 Tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en AV.JORGE CHAVEZ MZ:U LT: 7 YANACOTO CHOSICA, DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTÉNTICA Y VERAZ. Me afirmo y me ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 02 días del mes de junio del 2021.



FIRMA

Bach. IRWIN JEFFERSON CHAVEZ FLORES

DNI N° 45142193



HUELLA DIGITAL

Declaración de autenticidad

Yo, MAX TEODORO MEJIA ENRIQUEZ de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N° 46838651, Tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en Mz: LL LT: 5 AA. HH. El Pacífico Distrito de San Juan de Miraflores, DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTÉNTICA Y VERAZ. Me afirmo y me ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 02 días del mes de junio del 2021.



FIRMA

Bach. MAX TEODORO MEJIA ENRIQUEZ

DNI N° 46838651



HUELLA DIGITAL

Índice de contenidos

Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	IV
Página del jurado	V
Declaración de autenticidad	VI
Índice de contenidos	VIII
Índice de tablas	IX
Índice de gráficos y figuras	X
Índice de abreviaturas	XI
Resumen	XII
Abstract	XIII

Contenido

I. INTRODUCCIÓN	9
II. MÉTODO	17
2.1. Tipo y diseño de investigación	17
2.2. Población, muestra y muestreo	18
2.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.4. Prodecimiento	20
2.5. Método de análisis de datos	21
2.6. Aspectos éticos	21
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	33
V. CONCLUSIONES	32
VI. RECOMENDACIONES	37
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICASCOMENDACIONES	39
ANEXOS	41

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción se define como la evaluación cognitiva y una reacción emocional a la estructura, proceso y resultado de los servicios. La satisfacción del paciente ha sido descrita para mejorar otros resultados del tratamiento además de ser un objetivo de tratamiento por sí mismo. En ese sentido, evaluar la satisfacción de los pacientes/usuarios de los servicios de farmacia como parte crucial de los servicios de salud a través de estudios apropiados, debe de ser un imperativo para las organizaciones públicas y privadas (1).

Esto será útil para identificar áreas específicas del servicio que necesita una mejora en la realización de los servicios de farmacia de calidad en general y también para la mejora continua y establecer los cambios positivos en los servicios farmacéuticos actuales. Anualmente en el Perú, los servicios de salud públicos y privados comprometen diversos aspectos relacionados con la satisfacción de los pacientes en atención farmacéutica y los contrastes del sistema sanitario nacional. Estas problemáticas están referidas a la vigilancia al usuario y principalmente el desabastecimiento de productos farmacéuticos, donde muchas veces pasa un tiempo prolongado para que pueda accederse a los medicamentos según especialidades.

En la dispensación de medicamentos, el recurso humano es de vital importancia y requiere de condiciones físicas adecuadas, así como educación y disposición para el trabajo, todo ello bajo la modalidad de Mejoramiento Continuo de la Calidad para lograr el éxito en sus gestiones. Además de lograr la satisfacción de la solución a su problema de salud del cliente; que muchas veces no se logra ello debido a que no se conjuga este binomio en los servicios de salud.

Para poder enmarcarnos dentro del contexto de la satisfacción del cliente durante la dispensación, vamos a citar algunos antecedentes a nivel internacional como el de Cunba P. (2020) En la investigación Análisis de fallos y efectos en la preparación y dispensación de quimioterápicos, 2020,

Objetivo, Realizar un Análisis Multimodal de fallas y efectos para identificar prospectivamente los riesgos relacionados a la fase de la preparación y dispensación de medicamentos quimioterápicos en una unidad ambulatoria de un centro de referencia en oncología. Métodos, se utilizaron las seis primeras etapas del Análisis Multimodal de fallas y Efectos: identificar las situaciones peligrosas y montar un equipo; definir el proceso a ser analizado describiendo gráficamente; aplicar lluvia de ideas buscando identificar modos de fallas; priorizar los modos de fallas y realizar análisis de riesgos; identificar las causas potenciales de los modos de fallo y volver a dibujar el proceso. Resultados, SE identificaron diecisiete modos de falla, siendo dos clasificados como de alto riesgo: cambiar la ventana de salida del medicamento y cálculo erróneo de la dosis de medicamento intratecal. Conclusiones, Se identificaron los posibles modos de falla que se relacionaban al proceso analizado, además, fue posible definir causas potenciales para la existencia de esos riesgos (1).

De la misma manera Marín A 2017. La investigación titulada “Dispensación de medicamentos en las grandes farmacias de Chile: análisis ético sobre la profesión del químico farmacéutico, 2017” Objetivo Los profesionales químicos farmacéuticos ocupan funciones de directores técnicos en los establecimientos de farmacias o boticas que hace necesaria una vigilancia política, social y ética, estos profesionales son parte de un proyecto socioeconómico y sociopolítico capaz de modificar las bases cognitivas de una profesión. El diseño de la investigación es de tipo exploratorio y descriptivo. La conclusión más importante es que los farmacéuticos en la actualidad ya no solo preparan medicamentos, también brindan asesoramiento, información e instrucciones sobre el uso adecuado y dispensan medicamentos de venta libre, Estos profesionales de la salud no están facultados legalmente para elaborar una receta médica (2).

Y En la investigación Evaluación del patrón de dispensación de medicamentos en farmacias privadas en Rajshahi, Bangladesh 2017, En países en desarrollo como BANGLADESH, la gente depende más de las farmacias debido a la conveniencia, el menor tiempo de espera, la reducción de costos, la disponibilidad de crédito y los horarios de apertura

flexibles. El objetivo de este estudio fue investigar los patrones de dispensación de medicamentos de las farmacias en RAJSHAHI, BANGLADESH e identificar y analizar la contribución de los vendedores de drogas y los charlatanes en el uso irracional de drogas, Métodos, Este estudio transversal se realizó entre enero de 2016 y abril de 2016 en 75 farmacias privadas seleccionadas al azar, incluidas farmacias con licencia y sin licencia de la zona de LAKSHMIPUR. Resultado Durante todo el proceso del estudio, un total de 7944 clientes visitaron las farmacias en observación y se dispensaron 24,717 medicamentos. El 22,70% de todos estos medicamentos se vendieron sin receta. De los 5610 artículos dispensados sin receta, el 66,2% se dispensó por solicitud de los propios clientes y el 33,8% por recomendación de un vendedor de medicamentos. El número de medicamentos en una receta fue muy variable y varió de 2 a 5 medicamentos por receta (media = 3,03). El número medio de medicamentos dispensados en cada una de las farmacias durante el período de observación fue de 392, variando de farmacia a farmacia, de 194 a 588. Los medicamentos de menor venta fueron sedantes e hipnóticos y los de mayor venta fueron los antimicrobianos (3).

También mencionamos a Rojas C. (2017) tenemos Prevalencia y factores asociados a la compra de antimicrobianos sin receta médica, Perú 2016, con el Objetivos. Describir la prevalencia y los factores asociados a la compra de antimicrobianos sin receta médica (CASRM) en usuarios de boticas/farmacias según la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (ENSUSALUD). Materiales y métodos. Se realizó un análisis secundario de la ENSUSALUD 2016; estudio con muestreo probabilístico bietápico en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del subsector público y privado. La CASRM se evaluó mediante autorreporte. Se estimaron las razones de prevalencia crudas (RP) y ajustadas (RPa) con intervalos de confianza al95% (IC 95%). Resultados. Se incluyeron 1165 usuarios que compraron antimicrobianos. El promedio de edad fue 38,0 años (desviación estándar: 13,4). La prevalencia de CASRM fue 53,4% (IC 95%: 48,0-58,8). La prevalencia de CASRM fue mayor en la sierra y la selva, respecto a Lima Metropolitana (RPa: 1,66; IC 95%:1,37-

2,02; y RPa: 1,61; IC 95%: 1,31-1,99; respectivamente); también fue mayor en los usuarios de farmacias respecto a los de boticas (RPa: 1,25; IC 95%:1,13-1,39). Las personas con Seguro Integral de Salud (SIS) tuvieron menor prevalencia de CASRM respecto a quienes no tenían seguro (RPa: 0,73; IC 95%: 0,60-0,88). La prevalencia fue menor si el antimicrobiano era para el cónyuge (RPa:0,65; IC 95%: 0,55-0,77) o el hijo(a) (RPa: 0,70; IC 95%: 0,52-0,93) comparada con si era compraba para uno mismo. Conclusiones. El 53,4% de usuarios de boticas/farmacias, que compraron antimicrobianos, lo hicieron sin receta médica. La prevalencia de CASRM fue mayor en la sierra y selva y en los usuarios de farmacias, así como menor en quienes contaban con SIS y quienes compraban para su cónyuge o hijo(a). Sugerimos reforzar las intervenciones, principalmente regulatorias y educativas, en la sierra y en la selva, así como, en la población no afiliada a un seguro de salud (2).

También tenemos la investigación Prevalencia y factores asociados a la compra de antimicrobianos sin receta médica, Perú 2016, Objetivos. Describir la prevalencia y los factores asociados a la compra de antimicrobianos sin receta médica (CASRM) en usuarios de boticas/farmacias según la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud (ENSUSALUD). Materiales y métodos. Se realizó un análisis secundario de la ENSUSALUD 2016; estudio con muestreo probabilístico bietápico en las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud del subsector público y privado. La CASRM se evaluó mediante autorreporte. Se estimaron las razones de prevalencia crudas (RP) y ajustadas (RPa) con intervalos de confianza al 95% (IC 95%). Resultados. Se incluyeron 1165 usuarios que compraron antimicrobianos. El promedio de edad fue 38,0 años (desviación estándar: 13,4). La prevalencia de CASRM fue 53,4% (IC 95%: 48,0-58,8). La prevalencia de CASRM fue mayor en la sierra y la selva, respecto a Lima Metropolitana (RPa: 1,66; IC 95%: 1,37-2,02; y RPa: 1,61; IC 95%: 1,31-1,99; respectivamente); también fue mayor en los usuarios de farmacias respecto a los de boticas (RPa: 1,25; IC 95%: 1,13-1,39). Las personas con Seguro Integral de Salud (SIS) tuvieron menor prevalencia de CASRM respecto a quienes no tenían seguro (RPa:

0,73; IC 95%: 0,60-0,88). La prevalencia fue menor si el antimicrobiano era para el cónyuge (RPa: 0,65; IC 95%: 0,55-0,77) o el hijo(a) (RPa: 0,70; IC 95%: 0,52-0,93) comparada con si era compraba para uno mismo. Conclusiones. El 53,4% de usuarios de boticas/farmacias, que compraron antimicrobianos, lo hicieron sin receta médica. La prevalencia de CASRM fue mayor en la sierra y selva y en los usuarios de farmacias, así como menor en quienes contaban con SIS y quienes compraban para su cónyuge o hijo(a). Sugerimos reforzar las intervenciones, principalmente regulatorias y educativas, en la sierra y en la selva, así como, en la población no afiliada a un seguro de salud (3).

Esoinoza M. (2018), en la investigación titulada “cumplimiento de las buenas prácticas de prescripción de recetas atendidas en la farmacia del consultorio externo del hospital nacional “dos de mayo” cercado de lima - agosto-diciembre,2018” Cuyo fue evaluar el cumplimiento de las buenas prácticas de prescripción de recetas atendidas en la farmacia del consultorio externo del Hospital Nacional Dos de Mayo durante el periodo de Agosto - Diciembre 2018 Metodología: Es un estudio de tipo descriptivo, retrospectivo y diseño observacional, transversal. Se consideró una población total de 52 212 recetas obtenidas de los reportes mensuales de Agosto - Diciembre del 2018, Conclusiones. Se determinó en su mayoría los indicadores si cumplen y en menoría los indicadores no cumplen según la norma de buenas prácticas de prescripción de las recetas Únicas estandarizadas, atendidas en la farmacia del consultorio externo. (4).

Huari M. (2020); realizó una investigación titula “Proceso Administrativo y Dispensación de medicamentos en pacientes Ambulatorios 2017” Con su objetivo principal de medicamentos en pacientes ambulatorios del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú. El diseño de investigación es de tipo hipotético deductivo. La conclusión el presente trabajo nos permitió recomendar la implementación de programas de capacitaciones que comprende todas las dimensiones del proceso administrativo acondicionando a la dispensación de medicamentos y ser dirigidos a los Químicos Farmacéuticos, las capacitaciones son con el objetivo de

sensibilizar y el involucramiento a todos los personales encargados de establecimientos farmacéuticos (5).

Entre las teorías y los enfoques conceptuales que refuerzan nuestro trabajo de investigación tenemos: a) dispensación de medicamentos, definido como el servicio ofrecido por el profesional farmacéutico con actitud activa iniciándose desde el momento en que se recibe la prescripción médica hasta que este es entregado al paciente. La dispensación no es solo un acto físico, sino que consiste en tener conocimientos precisos para brindar una adecuada orientación con respecto al uso adecuado del medicamento (1). b) Atención farmacéutica, que es una atención sanitaria centrada en el paciente y problemas de salud que le aquejan, facilitando la obtención de resultados terapéuticos deseados evitando en gran medida la aparición de problemas relacionados con los medicamentos, crear relaciones de confianza con el paciente favoreciendo un intercambio abierto de información comprometiendo al paciente en el proceso de toma de decisiones sobre su tratamiento, ayudando al paciente a alcanzar los objetivos terapéuticos deseados (6). c) Medicamento, sustancia con principio activo, con propiedades para el tratamiento o la prevención de enfermedades en los seres humanos, también son sustancias que se administran con el objetivo de restaurar, corregir o modificar funciones fisiológicas del organismo o aquellas para establecer un diagnóstico médico (7). d) Satisfacción, es un concepto que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplan con las expectativas del usuario (8). También se define a la satisfacción como la reacción del usuario a los aspectos de la atención recibida, resultado de la actitud de evaluaciones positivas de dimensiones distintas de la atención de salud (9). Es una aspiración que los pacientes que acuden a las instituciones del sector salud deben contar con servicios médicos accesibles, tanto en los trámites que se requieren para poder disponer de ellos con atención cortesía y oportunidad, contar con ambientes agradables en cuanto a iluminación, temperatura, ventilación, comodidad, funcionalidad, orden y aseo;

brindando información por parte del personal administrativo, médico y enfermería; con recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de atención (10). La satisfacción de la calidad que se observa en el hospital realmente está limitada a la competencia técnica y, más recientemente, a la atención superficial al proceso interpersonal. Mantenga contento al paciente, sea amable con el paciente, llámelo señor o señora; recuerde su nombre. La idea que los pacientes deben involucrarse en su atención en general no es practicada de manera responsable. Hoy día la gente habla de autonomía del paciente, pero por lo general eso se traduce en abandono del paciente. El médico debe trabajar diligentemente con el paciente a fin de llegar a una solución que a fin de cuentas sea aceptable para éste, pero no sea dirigida. El papel del médico es asegurarse activamente de que el paciente llegue a una decisión razonable, pero sin ser manipulador (16). Asimismo Callalli C. (2017). Señaló que la "Satisfacción del usuario" la define como la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas, aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los usuarios clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los servicios prestados entre el cliente y la organización, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de prestador del servicio. (11). También es pertinente mencionar los niveles de atención que experimentan los pacientes, siendo estos la Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente, luego la satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente y por último la complacencia: que se produce cuando el desempeño excede a las expectativas del paciente. Dependiendo del nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia el establecimiento. Por ejemplo, un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (lealtad condicionada por el centro de salud), por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro

servicio que tenga una mejor oferta (12).

Luego de analizar la situación problemática de la presente investigación, procedemos a plantearnos la siguiente interrogación que sería nuestro problema planteado, como problema general sería ¿Qué relación existe entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción del usuario-paciente en cinco boticas privadas del distrito de La Victoria 2020?, además tenemos como objetivo general analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción del usuario del usuario-paciente en 5 boticas privadas del distrito de La Victoria. 2020. Y como objetivos específicos vamos a identificar la dispensación de medicamentos según los usuarios – paciente en cinco boticas privadas del distrito de La Victoria; además se evaluará la satisfacción del paciente en un establecimiento de salud del primer nivel de atención en cinco boticas privadas del distrito de La Victoria. De la misma manera se demostrará la correlación estadística entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de paciente en cinco boticas privadas del distrito de La Victoria. 2020. La hipótesis planteada para el presente trabajo de investigación es: a) como H0. La dispensación de medicamentos no tiene relación con la satisfacción del usuario en la atención primaria; y como H1: La dispensación de medicamentos tiene relación con la satisfacción del usuario en la atención primaria. Nuestro proyecto de investigación se justifica por conveniencia porque permite conocer la problemática de la dispensación de medicamentos e insumos en un establecimiento de salud del primer nivel de atención, debido a que este es un problema muy frecuente en el sector salud, el cual afecta directamente al paciente, generando elevados niveles de insatisfacción. El presente estudio también tiene implicancia social porque frente a la gran cantidad de quejas y reclamaciones en la dispensación de medicamentos los usuarios/pacientes no encuentran soluciones concretas al problema; por ello el estudio busca el aspecto contributivo con este problema social. Además, el aporte práctico se enfoca en la aplicación de las recomendaciones del presente estudio en la gestión farmacéutica, con la finalidad de describir la dispensación de medicamentos e insumos de

manera técnica y evitar las falencias encontradas en los establecimientos de primer nivel de atención. El beneficio del valor teórico en este trabajo de investigación lo constituye el aporte de conocimientos en dispensación farmacéutica los cuales pueden ser compartidos en revistas especializadas en gestión y en reuniones académicas relacionadas a la especialidad

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El estudio es de tipo observacional, transversal y prospectivo. (13).

Diseño de investigación

El diseño a utilizar en el estudio será no experimental - descriptivo, además, tiene el siguiente diseño (14).:

M - - - - - O

Se expresa:

M : Es la representación de la muestra.

O : Es la representación de la información relevante.

Operacionalización de variables.

Dispensación de medicamentos e insumos, Es el acto del profesional farmacéutico con la finalidad de brindar información veraz y adecuada como respuesta a la presentación de una recetamedica.

Satisfacción del usuario, Es el nivel del estado de ánimo de un individuo de gestión de calidad, define como la percepción del cliente

sobre el grado de satisfacción. Además, es la comparación de forma inevitable sobre la expectativa y lo percibido. (Anexo 3)

2.2. Población, muestra y muestreo

Población

Es el conjunto de todas las síntesis a los cuales se refiere la indagación se puede agregar que es un conjunto de todas las unidades de muestreo. (15).

La población como el total de elementos sobre los cuales queremos hacer una inferencia basándose en la información relativa a ciertas especificaciones.

Nuestra población de estudio será el número de encuestas realizadas en cinco boticas del distrito de La Victoria 2020

Muestra

“Es la parte de la población que se prefiere de la cual verdaderamente es la parte de la que desea estudiar e investigar el presente desarrollo del estudio y sobre la cual se verificaran la medida y la observación de las variables.” Para calcular la muestra se aplicó la fórmula para estudios finitos.

La muestra fué conformada de manera probabilística, aleatoria simple, constituida por 259 encuestas o usuarios que acudieron a cinco boticas privadas del distrito de La Victoria en el año 2020; que cumplieron con los criterios de selección.

Criterios de inclusión

- Usuarios que se apersonaron a la oficina farmacéutica del distrito de La Victoria - Lima.
- Usuarios mayores de edad hasta los 60 años.
- Usuarios de sexo femenino y masculino.
- Usuarios que firmaron el consentimiento informado aceptando participar en el estudio.

Criterios de exclusión

- Usuarios que no aceptaron participar en el estudio

- Usuarios que vayan a otras oficinas farmacéuticas que no es la considerada en la muestra.

Muestreo

El muestreo fué probabilístico, aleatorio simple entre los usuarios que fueron a cinco boticas del distrito de La Victoria – Lima

Se empleó la fórmula que se mostrará para determinar el número a considerar en la muestra.

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{Z^2 \cdot P \cdot Q + (N - 1)E^2}$$

Donde:

Z= 1.96

N= 800

P= 0.5

Q= 0.5

E= 0.05

N=259 encuestas

La muestra será de 259 encuestas.

Para esta investigación se tomó el muestreo probabilístico, que es un método de muestreo donde se estudia y/o analiza a grupos pequeños de una población, donde se utilizan diversas formas y métodos de discriminación aleatoria. Se tienen varios requisitos de los cuales resalta que toda la población tiene la misma oportunidad de ser elegido. (16).

2.3. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas

La técnica utilizada para la recolección de datos fué la encuesta.

Es una de las técnicas más utilizadas para recopilar información primaria con la finalidad de sondear la opinión de los clientes atendidos en boticas privadas con respecto al presente proyecto de investigación. Está constituida por una serie de preguntas referente a la satisfacción del paciente (17).

La información se realizó a través de la encuesta que es diseñada y estructurada con la finalidad de cumplir los objetivos del presente estudio de investigación.

Validez

La validez del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, los expertos deberán ser 3 cada uno de ellos en la especialidad con grado de magister, quienes evaluarán cada ítem del instrumento (15). En nuestro caso el instrumento utilizado es el SERVQUAL la cual esta validado y es utilizado en diversas encuestas de esta índole

Confiabilidad

La confiabilidad se realizó aplicando una encuesta piloto, para evaluar el grado de confiabilidad del instrumento en el programa SPSS 20. Con el alfa de Cronbrach.

2.4. Prodecimiento

Proceso computarizado

Se utilizó para digitar, procesar y analizar datos del centro de salud de atención de primer nivel y determinar indicadores promedios, a través del programa estadístico SPSS versión22.0

Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes

La información cuantitativa se ordenó en cuadros que indiquen conceptos, cantidades, porcentajes y otros detalles de utilidad para la investigación.

Comprensión de gráficos

Se utilizarán los gráficos para presentar información y para comprender la evolución de la información y poder interpretarlos de acuerdo a los indicadores de alfa Crombach coeficiente.

2.5. Método de análisis de datos

La prueba estadística que se aplicó es el coeficiente de correlación de rangos o de Spearman mide el grado de asociación entre dos variables cuantitativas que siguen una tendencia creciente o decreciente. Además se utilizó como medio de ingreso de datos una laptop de marca hp Corel i5. Al término, las tablas y gráficas existentes son presentados en el informe final de tesis.

2.6. Aspectos éticos

La investigación contiene valores éticos:

a) Autonomía: Los pacientes, tienen derecho a elegir si desean participar o no en el proyecto de investigación. Asimismo, se puede utilizar el consentimiento informado para la recolección de datos.

b) Justicia: Con dicho estudio se busca fomentar la investigación en todos los profesionales Químicos farmacéuticos y ello amerita el apoyo de la institución para realizarlo.

c) No maleficencia: Los resultados obtenidos son utilizados a través del instrumento, serán bajo confiabilidad y no serán divulgadas para otras fuentes.

d) Beneficencia: El cual se vé reflejado en la iniciativa de los profesionales Farmacéuticos para ejercer investigación desde las diversas ramas de trabajo del Químico Farmacéutico.

Además, se respeta el derecho de autor, de acuerdo a los directivos dispuestos en la Guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis de pregrado GEPIT). Además toda la información requerida para la elaboración del estudio son reales y veraces.

III. RESULTADOS

Tabla 01.

Frecuencia de Dispensación

items	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	20	7.7 %
Poco satisfecho	50	19.3 %
Satisfecho	158	61.0 %
Muy satisfecho	31	12.0 %
Total	259	100.0 %

Fuente: Elaboración propia del autor.

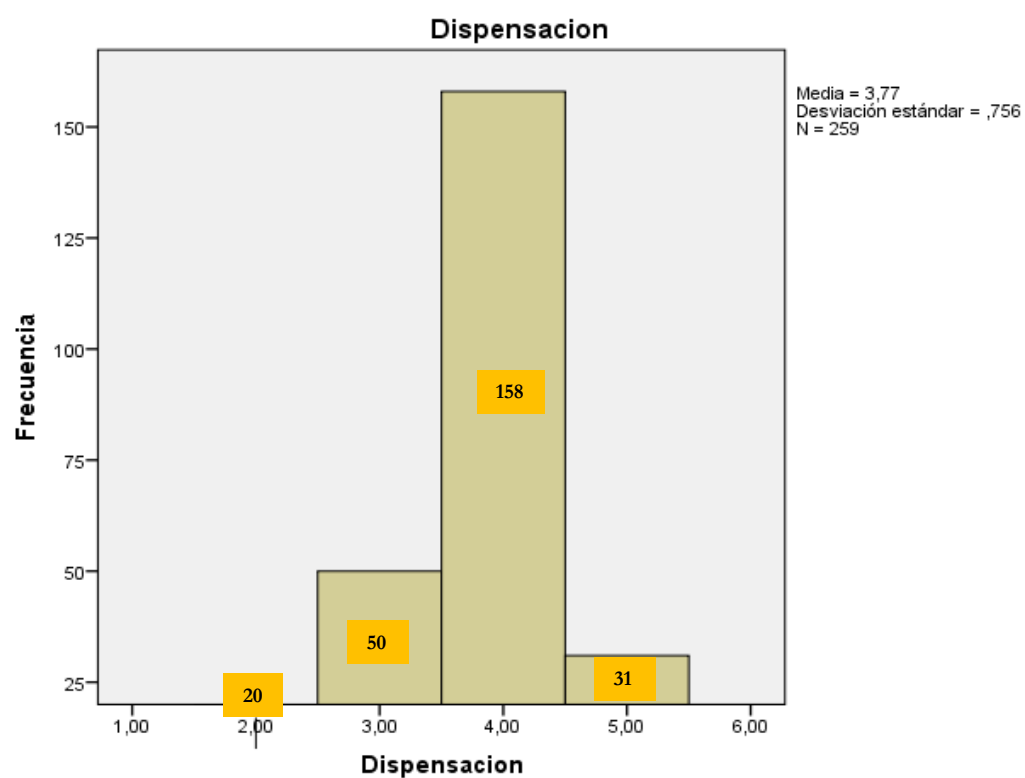


Figura 01: *Frecuencia de Dispensación*.

Fuente: Elaboración propia del autor

Interpretación: en la tabla 01, figura 01, se observa los resultados obtenidos el 7.7 % que son 20 encuestados no están nada satisfechos, el 19.3% ue son 50 encuestados están poco satisfechos, el 61 % que son 158 encuestados esta Satisfecho y el 12% que son 31 encuestados están Muy satisfechos con el proceso de dispensacion de medicamentos en relacion con la satisfaccion de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de La Victoria 2020.

Tabla 02

Frecuencia de Acto_Profesional

items	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	1	0.4 %
Poco satisfecho	73	28.2 %
Satisfecho	153	59.1 %
Muy satisfecho	32	12.4 %
Total	259	100.0 %

Fuente: Elaboración propia.

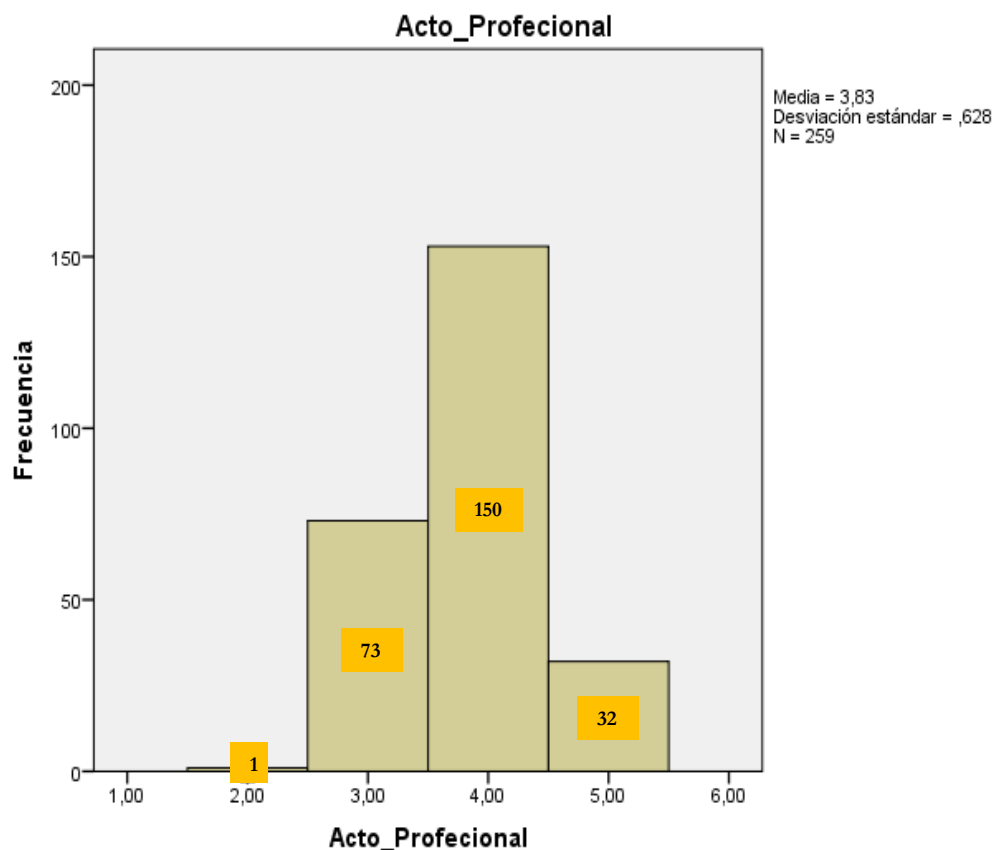


Figura 02: *Frecuencia de Acto_Profesional.*Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: en la tabla 02, figura 02, se observa los resultados obtenidos el 0.4 % que es un encuestados no están nada satisfechos, el 28.2% que son 73 encuestados están poco satisfechos, el 59.1 % que son 153 encuestados esta Satisfecho y el 12.4% que son 32 encuestados están Muy satisfechos con el acto profesional en el proceso de dispensacion de medicamentos en relacion con la satisfaccion de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de la victoria 2020.

Tabla 03

Frecuencia de Información adecuada

items	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	10	3.9 %
Poco satisfecho	106	40.9 %
Satisfecho	123	47.5 %
Muy satisfecho	20	7.7 %
Total	259	100.0 %

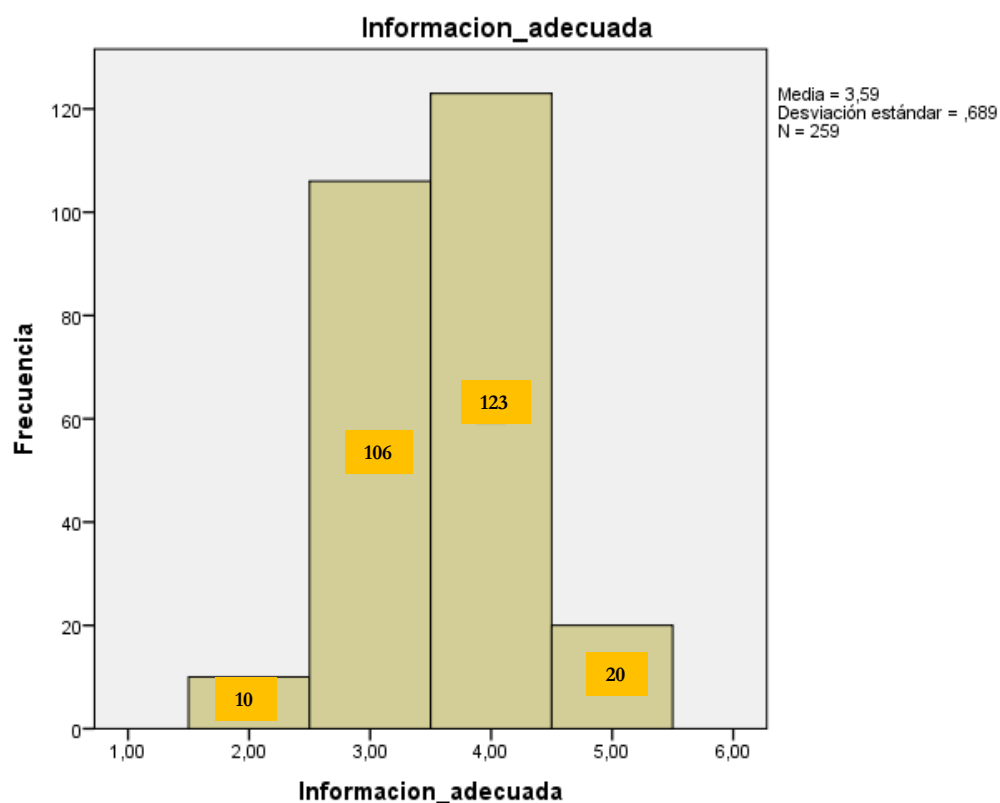
Fuente: *Elaboración propia*

Figura 03: *Frecuencia de Información_adeuada.*

Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: en la tabla 03, figura 03, se observa los resultados obtenidos el 3.9 % que son 10 encuestados no están nada satisfechos, el 40.9% que son 106 encuestados están poco satisfechos, el 47.5% que son 123 encuestados esta Satisfecho y el 7.7% que son 20 encuestados están Muy satisfechos con la adecuada información en el proceso de dispensacion de medicamentos en relacion con la satisfaccion de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de la victoria 2020.

Tabla 04

Frecuencia de Prescripción profesional

items	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	52	20.1 %
Poco satisfecho	44	17.0 %
Satisfecho	105	40.5 %
Muy satisfecho	58	22.4 %
Total	259	100.0 %

Fuente: *Elaboración propia.*

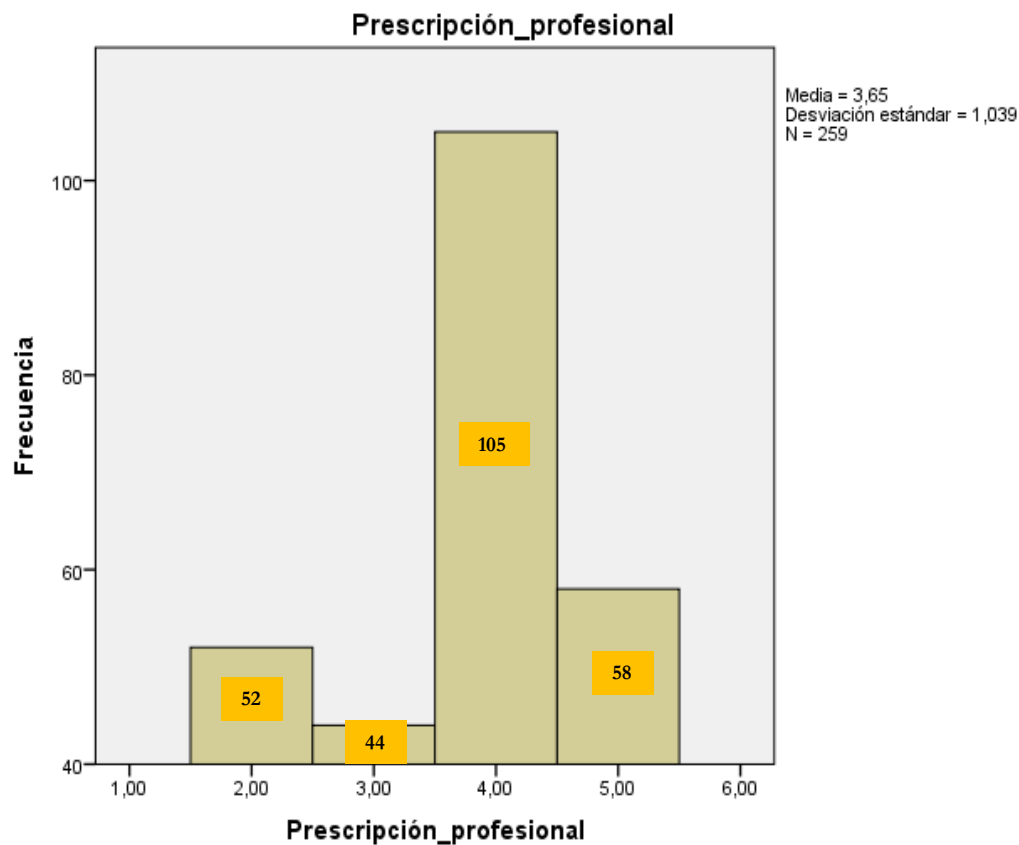


Figura 04: *Frecuencia de Prescripción profesional.*
Fuente: *Elaboración propia*

Interpretación: en la tabla 04, figura 04, se observa los resultados obtenidos el 20.1 % que son 52 encuestados no están nada satisfechos, el 17.0% que son 44 encuestados están poco satisfechos, el 40.5 % que son 105 encuestados esta Satisfecho y el 22.4% que son 58 encuestados están Muy satisfechos con la prescripción profesional en el proceso de dispensacion de medicamentos en relacion con la satisfaccion de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de la victoria 2020.

Tabla 05.

Frecuencia de Entrega del medicamento

items	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	8	3.1 %
Poco satisfecho	99	38.2 %
Satisfecho	131	50.6 %
Muy satisfecho	21	8.1 %
Total	259	100.0 %

Fuente: *Elaboración propia.*

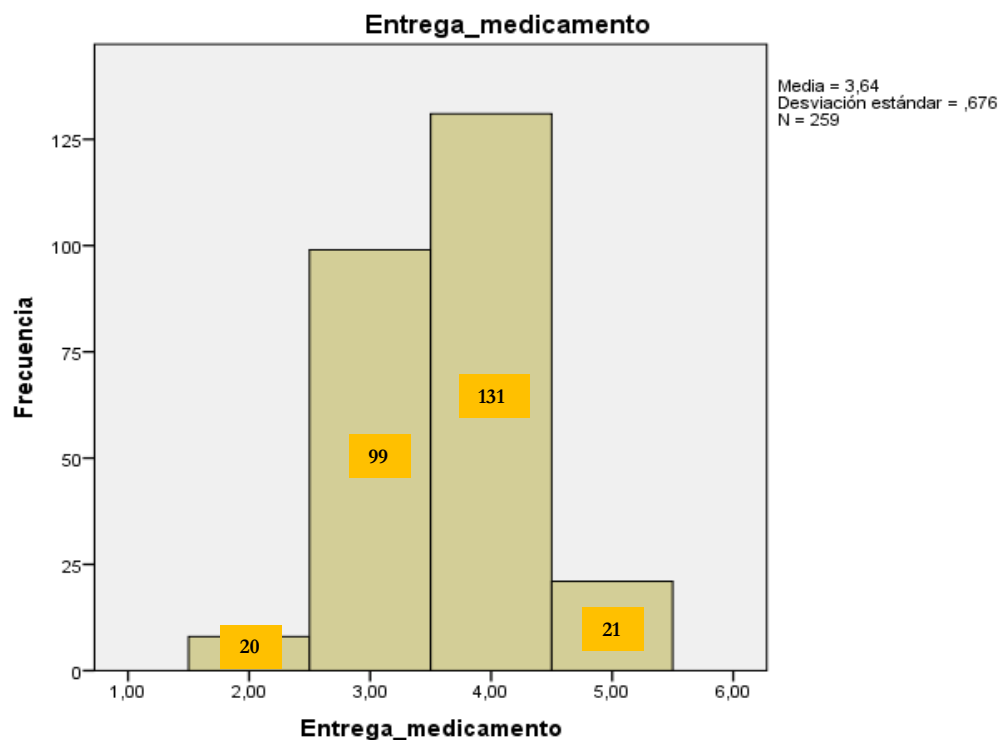


Figura 05: *Frecuencia de Entrega_med medicamento.*
Fuente: *Elaboración propia.*

Interpretación: en la tabla 05, figura 05, se observa los resultados obtenidos el 3.1 % que son 8 encuestados no están nada satisfechos, el 38.2 % que son 99 encuestados están poco satisfechos, el 50.6 % que son 131 encuestados esta Satisfecho y el 8.1 % que son 21 encuestados están Muy satisfechos con la entrega de medicamentos en el proceso de dispensacion de medicamentos en relacion con la satisfaccion de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de la victoria 2020.

Tabla 06

Frecuencia de Satisfacción

items	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	33	12.7 %
Poco satisfecho	61	23.6 %
Satisfecho	134	51.7 %
Muy satisfecho	31	12.0 %
Total	259	100.0 %

Fuente: *Elaboración propia.*

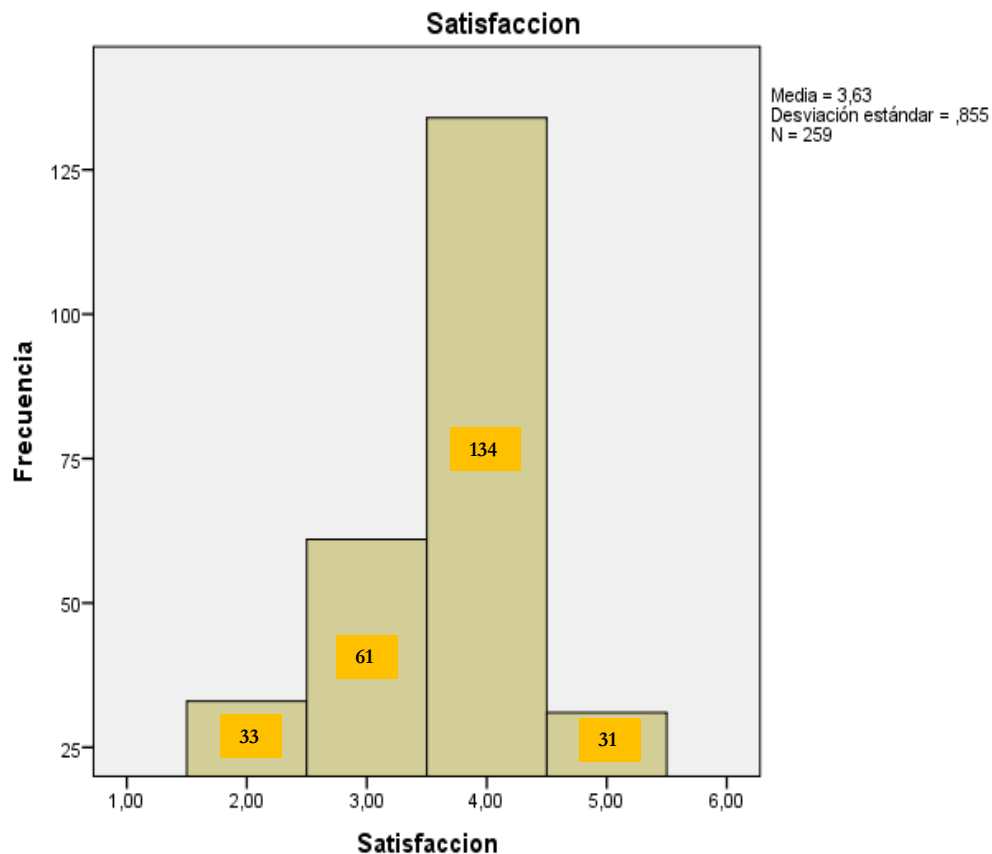


Figura 06: *Frecuencia de Satisfacción.*

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: en la tabla 06, figura 06, se observa los resultados obtenidos el 12.7 % que son 33 encuestados no están nada satisfechos, el 23.6 % que son 61 encuestados están poco satisfechos, el 51.7 % que son 134 encuestados esta Satisfecho y el 12% que son 31 encuestados están Muy satisfechos, con su percepción de satisfacción con el proceso de dispensacion de medicamentos en relacion con la satisfaccion de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de la victoria 2020.

Tabla 07

Frecuencia de Gestión_calidad

items	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	4	1.5 %
Poco satisfecho	83	32.0 %
Satisfecho	158	61.0 %
Muy satisfecho	14	5.4 %
Total	259	100.0 %

Fuente: Elaboración propia.

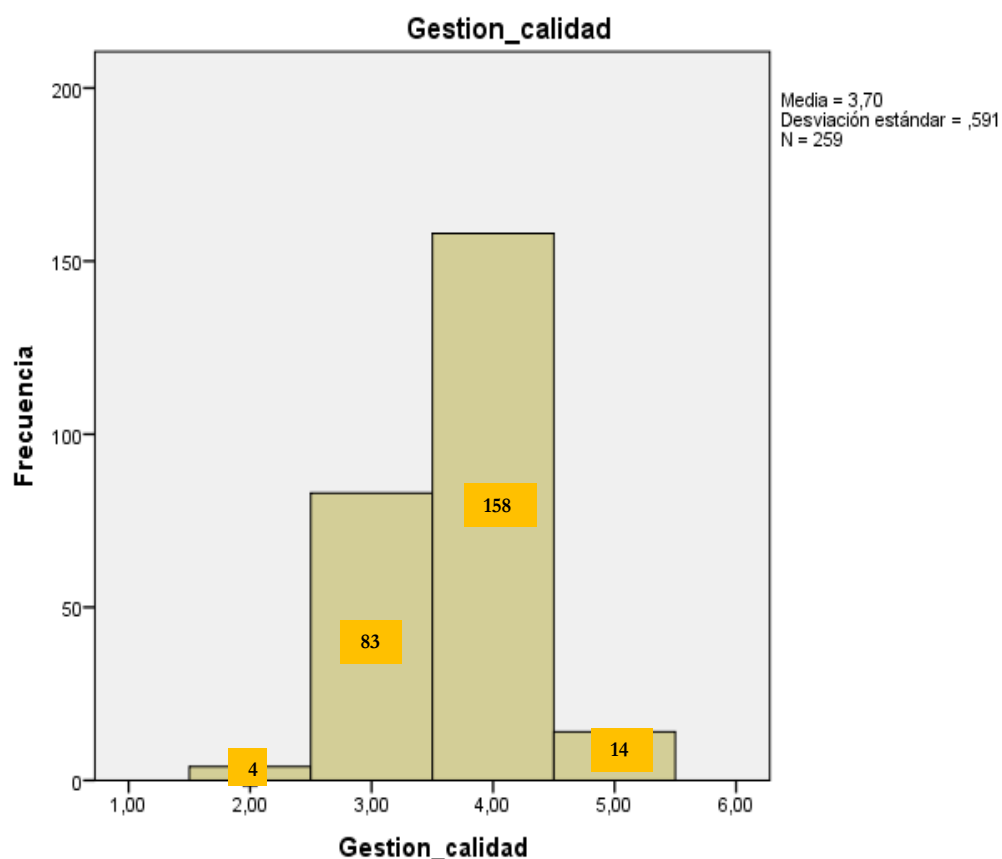


Figura 07: Frecuencia de Gestión_calidad.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: en la tabla 07, figura 07, se observa los resultados obtenidos el 1.5 % que son 4 encuestados no están nada satisfechos, el 32 % que son 83 encuestados están poco satisfechos, el 61 % que son 158 encuestados esta Satisfecho y el 5.4 % que son 14 encuestados están Muy satisfechos, con su percepción en la gestión de la calidad el proceso de dispensacion de medicamentos en relacion con la satisfaccion de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de la victoria 2020.

Tabla 08

Frecuencia de Percepción_servicio

items	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	4	1.5 %
Poco satisfecho	83	32.0 %
Satisfecho	151	58.3 %
Muy satisfecho	21	8.1 %

Total	259	100.0 %
-------	-----	---------

Fuente: Elaboración propia.

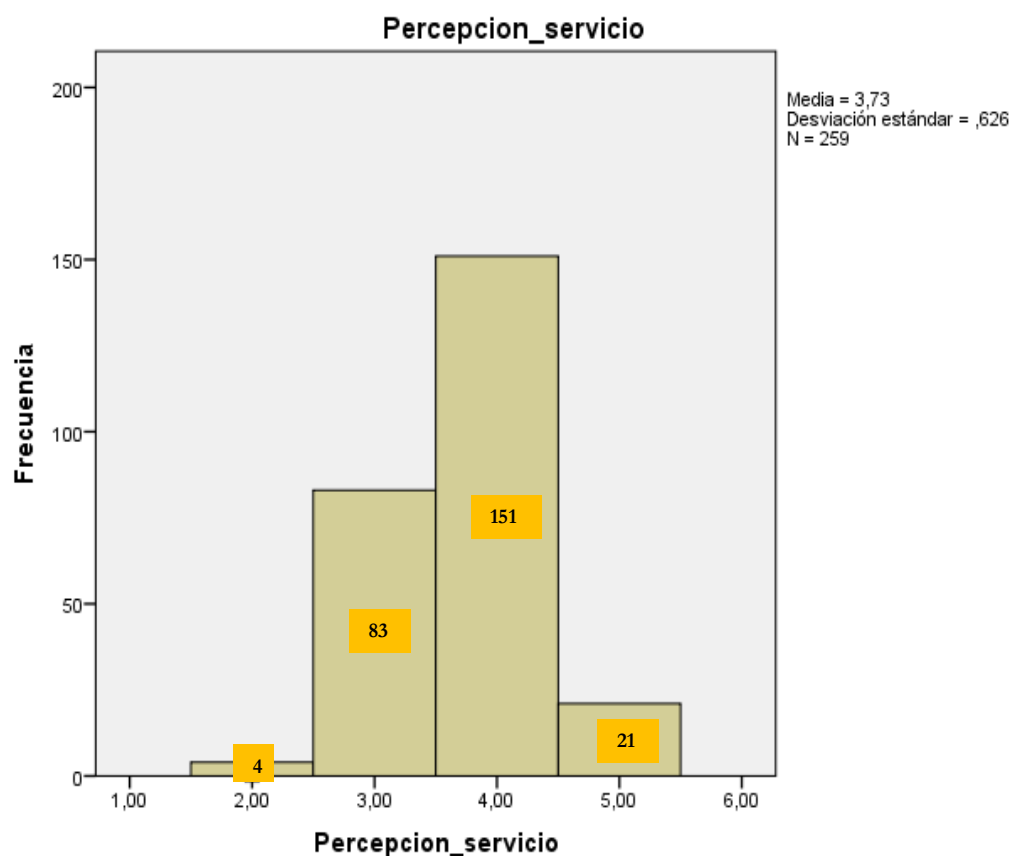


Figura 08: Frecuencia de Percepción_servicio.

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: en la tabla 08, figura 08, se observa los resultados obtenidos el 1.5 % que son 4 encuestados no están nada satisfechos, el 32 % que son 83 encuestados están poco satisfechos, el 58.3 % que son 151 encuestados esta Satisfecho y el 8.1% que son 21 encuestados están Muy satisfechos, con su percepción de servicio con el proceso de dispensacion de medicamentos en relacion con la satisfaccion de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de la victoria 2020.

Tabla 09

Frecuencia de Expectativa_servicio

items	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	2	.8
Poco satisfecho	109	42.1

Satisfecho	143	55.2
Muy satisfecho	5	1.9
Total	259	100.0

Fuente: Elaboración propia.

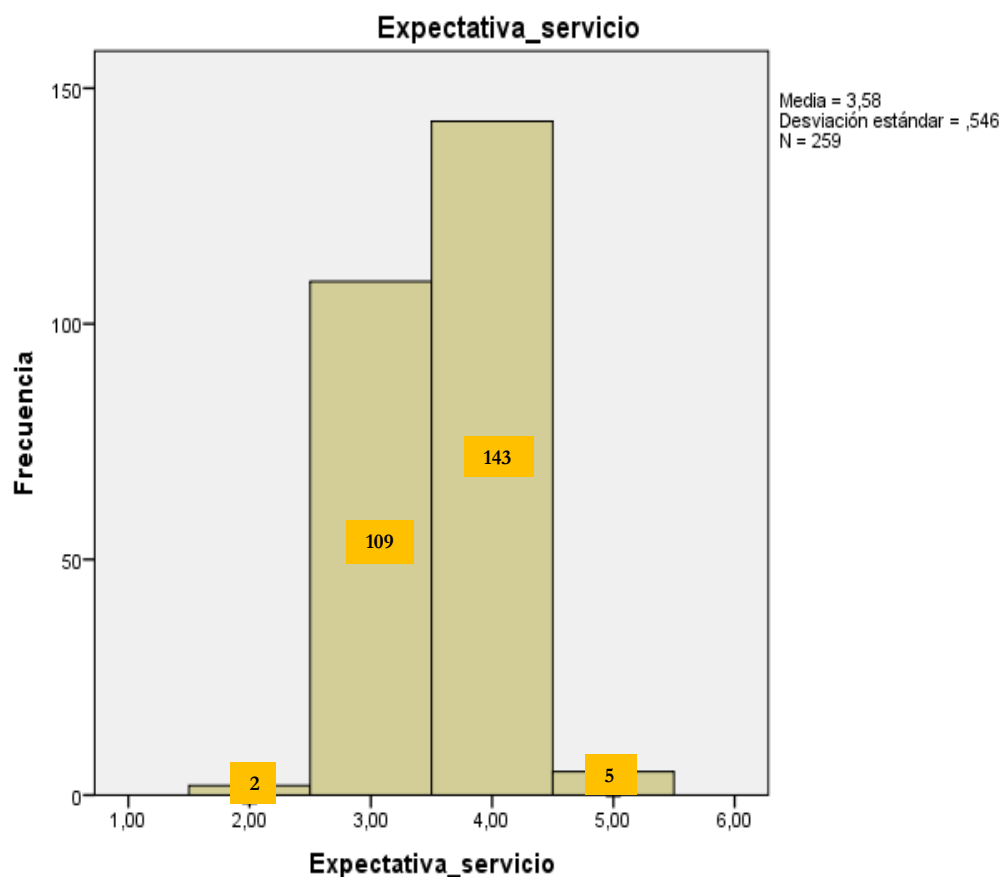


Figura 09: Frecuencia de Expectativa_servicio.

Interpretación: en la tabla 09, figura 09, se observa los resultados obtenidos el 0.8 % que son 2 encuestados no están nada satisfechos, el 42.1 % que son 109 encuestados están poco satisfechos, el 55.2 % que son 143 encuestados esta Satisfecho y el 1.9 % que son 5 encuestados están Muy satisfechos, con su expectativa de servicio en el proceso de dispensacion de medicamentos en relacion con la satisfaccion de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de la victoria 2020.

Análisis Inferencial

Análisis de normalidad de las variables y dimensiones a correlacionar.

Prueba de Shapiro Wilk

Vamos a utilizar esta prueba para saber si las variables que vamos a correlacionar tiene una distribución normal o no. Se utiliza esta prueba cuando tenemos menores a 50 casos de estudio.

Ho: Las variables tienen una distribución normal

H1: Las variables no tienen una distribución normal

$\alpha = 0,05$

Tabla 10

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Dispensacion	.194	259	.000	.914	259	.000
Satisfaccion	.154	259	.000	.916	259	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Conclusión: Como se puede observar las variables en estudio no tienen una distribución normal. Por ello vamos a utilizar una prueba No Parametrica (Rho Spearman).

Hipótesis General

Ho: No Existe relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción del usuario en la en cinco boticas en el distrito de La Victoria 2020.

H1: Existe relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción del usuario en la en cinco boticas en el distrito de La Victoria 2020.

$\alpha = 0,05$

Tabla 11

Normalidad hipótesis general

			Dispensacion	Satisfaccion
Rho de Spearman	Dispensacion	Coefficiente de correlación	1.000	0.769
		Sig. (bilateral)		.000
		N	259	259

Satisfaccion	Coeficiente de correlación	0.769	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	259	259

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

Conclusión: Como el P value < 0,05, se rechaza la Ho; Por lo tanto, existe relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción del usuario en la en cinco boticas en el distrito de La Victoria 2020.

IV. DISCUSIÓN

En base a la validez interna es necesario señalar que en el presente trabajo el diseño seleccionado fue el adecuado y se contó con instrumentos válidos y fiables, siendo el valor obtenido por el Alfa de Cronbach igual a 0.754, indica que el instrumento tiene una moderada confiabilidad y coherencia interna.

Podemos señalar, que el objetivo general busco Analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción del usuario en un en cinco boticas de La Victoria 2020, con los siguientes resultados que se describe a continuación: existe relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción del usuario en la en cinco boticas en el distrito de La Victoria 2020.

En cuanto al objetivo específico 1: en la tabla 01, figura 01, se observa los resultados obtenidos el 7.7 % que son 20 encuestados no están nada satisfechos, el 19.3% ue son 50 encuestados están poco satisfechos, el 61 % que son 158 encuestados esta Satisfecho y el 12% que son 31 encuestados están Muy satisfechos con el proceso de dispensacion de medicamentos en relacion con la satisfaccion de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de la victoria 2020 y en la tabla 06, figura 06, se observa los resultados obtenidos el 12.7 % que son 33 encuestados no están nada satisfechos, el 23.6 % que son 61 encuestados están poco satisfechos, el 51.7 % que son 134 encuestados esta Satisfecho y el 12% que son 31 encuestados están Muy satisfechos, con su percepción de satisfacción con el proceso de dispensacion de medicamentos en relacion con la satisfaccion de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de la victoria 2020.

En cuanto al objetivo específico 2: en la tabla 02, figura 02, se observa los resultados obtenidos el 0.4 % que es un encuestados no están nada satisfechos, el 28.2% que son 73 encuestados están poco satisfechos, el 59.1 % que son 153 encuestados esta Satisfecho y el 12.4% que son 32 encuestados están Muy satisfechos con el acto profesionalen el proceso de dispensacion de medicamentos en relacion con la satisfaccion de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de la victoria 2020; en la tabla 03, figura 03, se observa los resultados obtenidos el 3.9 % que son 10 encuestados no están nada satisfechos, el 40.9% que son 106 encuestados están poco satisfechos, el 47.5% que son 123 encuestados esta Satisfecho y el 7.7% que son 20 encuestados están Muy satisfechos con la adecuada información en el proceso de dispensacion de medicamentos en relacion con la satisfaccion de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de la

victoria 2020, en la tabla 04, figura 04, se observa los resultados obtenidos el 20.1 % que son 52 encuestados no están nada satisfechos, el 17.0% que son 44 encuestados están poco satisfechos, el 40.5 % que son 105 encuestados esta Satisfecho y el 22.4% que son 58 encuestados están Muy satisfechos con la prescripción profesional en el proceso de dispensacion de medicamentos en relacion con la satisfaccion de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de la victoria 2020 y en la tabla 07, figura 07, se observa los resultados obtenidos el 1.5 % que son 4 encuestados no están nada satisfechos, el 32 % que son 83 encuestados están poco satisfechos, el 61 % que son 158 encuestados esta Satisfecho y el 5.4 % que son 14 encuestados están Muy satisfechos, con su percepción en la gestión de la calidad el proceso de dispensacion de medicamentos en relacion con la satisfaccion de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de la victoria 2020.

En cuanto al objetivo específico 3: en la tabla 05, figura 05, se observa los resultados obtenidos el 3.1 % que son 8 encuestados no están nada satisfechos, el 38.2 % que son 99 encuestados están poco satisfechos, el 50.6 % que son 131 encuestados esta Satisfecho y el 8.1 % que son 21 encuestados están Muy satisfechos con la entrega de medicamentos en el proceso de dispensacion de medicamentos en relacion con la satisfaccion de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de la victoria 2020, en la tabla 08, figura 08, se observa los resultados obtenidos el 1.5 % que son 4 encuestados no están nada satisfechos, el 32 % que son 83 encuestados están poco satisfechos, el 58.3 % que son 151 encuestados esta Satisfecho y el 8.1% que son 21 encuestados están Muy satisfechos, con su percepción de servicio con el proceso de dispensacion de medicamentos en relacion con la satisfaccion de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de la victoria 2020 y en la tabla 09, figura 09, se observa los resultados obtenidos el 0.8 % que son 2 encuestados no están nada satisfechos, el 42.1 % que son 109 encuestados están poco satisfechos, el 55.2 % que son 143 encuestados esta Satisfecho y el 1.9 % que son 5 encuestados están Muy satisfechos, con su expectativa de servicio en el proceso de dispensacion de medicamentos en relacion con la

satisfacción de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de la victoria 2020.

Como menciona Priscila 2020, sostiene montar un equipo y definir el proceso a ser analizado, aplicar lluvia de ideas buscando identificar modos de fallas, identificar las causas potenciales de los modos de fallo en la dispensación de medicamentos

Estamos de acuerdo con Medicines 2017, Los químicos farmacéuticos también brindan asesoramiento, información e instrucciones sobre el uso adecuado y dispensan medicamentos de venta libre.

Por su parte Shuvashis 2017, la gente depende más de los establecimientos farmacéuticos debido a la conveniencia, el menor tiempo de espera, la reducción de costos y los horarios de apertura flexibles.

Chavez (2016) el grado de Satisfacción de los Usuarios Externos acerca de la Infraestructura y de la Calidad de atención es elevado y los pacientes expresan su disconformidad con relación a la comodidad de los ambientes

Además, Carolay 2018, apoyamos la idea que tenemos prevalencia y factores asociados a la compra de antimicrobianos sin receta médica, La prevalencia es mayor en la sierra y selva y en los usuarios de farmacias, así como menor en quienes contaban con SIS y quienes compraban para su cónyuge o hijo(a). donde el rol del químico farmacéutico en debe de aplicar las buenas practicas de dispensación en la población no afiliada a un seguro de salud.

Para Espinoza 2018, determinó en su mayoría los indicadores si cumplen y en menoría los indicadores no cumplen según la norma de buenas prácticas de prescripción de las recetas Únicas estandarizadas, atendidas en la farmacia del consultorio externo.

Apoyamos a Huari 2017, en recomendar la implementación de programas de capacitaciones que comprende todas las dimensiones del proceso administrativo acondicionando a la dispensación de medicamentos y ser dirigidos a los Químicos Farmacéuticos, las capacitaciones son con el objetivo de sensibilizar y el involucramiento a todos los personales encargados de establecimientos farmacéuticos.

Estos profesionales de la salud no están facultados legalmente para elaborar una receta médica, pero si tienen una amplia función en las Buenas Practicas de Dispensación, Buenas practicas de almacenamiento y la aplicación de la atención farmacéutica.

V. CONCLUSIONES

1. De los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis general, como el P value $< 0,05$, se rechaza la H_0 ; Por lo tanto, existe relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción del usuario en la en cinco boticas en el distrito de La Victoria 2020.

2. de los resultados obtenidos el 7.7 % que son 20 encuestados no están nada satisfechos, el 19.3% ue son 50 encuestados están poco satisfechos, el 61 % que son 158 encuestados esta Satisfecho y el 12% que son 31 encuestados están Muy satisfechos con el proceso de dispensacion de medicamentos en relacion con la satisfaccion de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de la victoria 2020.

3. de los resultados obtenidos el 12.7 % que son 33 encuestados no están nada satisfechos, el 23.6 % que son 61 encuestados están poco satisfechos, el 51.7 % que son 134 encuestados esta Satisfecho y el 12% que son 31 encuestados están Muy satisfechos, con su percepción de satisfacción con el proceso de dispensacion de medicamentos en relacion con la satisfaccion de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de la victoria 2020.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directores técnicos de las cinco boticas del Distrito de La Victoria, aprobar la programación anual para capacitación sobre Buenas Practicas de Dispensación, con el uso de la tecnología Zoom.
2. Se recomienda a los directores técnicos de las cinco boticas del Distrito de La Victoria, aprobar la programación anual para capacitación sobre Satisfacción del Cliente, con el uso de la tecnología Zoom.
3. Se recomienda seguir apoyando en las futuras investigaciones en el campo de la oficina farmaceutica.
4. Se recomienda incrementar las medidas de protección del personal, teniendo en cuenta las normas de bioseguridad y los protocolos que tiene la institución, evitando de esta manera el contagio de los inspectores.

Bibliografía

1. Hurtado LS. LA PRESCRIPCIÓN MÉDICA. Acta Médica Peruana. 2006 Jul; 17(1).
2. Carolay Rojas-Adrianzén RPE. Prevalence and factors associated with over-the-counter antimicrobial purchases, Peru 2016. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. 2018 set; 35(3).
3. Carolay Rojas-Adrianzén RPEPMT. Prevalencia y factores asociados a la compra de antimicrobianos sin receta médica, Perú 2016. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica. 2018; 35(3).
4. Espinoza Flores MF. <http://repositorio.uwiener.edu.pe>. [Online].; 2018 [cited 2020 octubre 01. Available from:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3334/TESIS%20Espinoza%20Moner.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.
5. Huari MMP. <http://repositorio.ucv.edu.pe>. [Online].; 2017 [cited 2020 set 20. Available from:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7480/Padilla_HMM.pdf?sequence=1.
6. Barreda N. es.scribd.com. [Online].; 2016 [cited 2020 set 23. Available from:
<https://es.scribd.com/document/170040347/Evaluacion-de-Procesos-y-Resultados-Terapeuticos>.
7. DIGEMID. observatorio.digemid.minsa.gob.pe. [Online].; 2015 [cited 2020 set 12. Available from: <http://observatorio.digemid.minsa.gob.pe/>.
8. Huaman Aquino J. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA DE LA ZONA 15 DE HUAYCÁN, ATE – LIMA, 2016. [Online].; 2017 [cited 2020 set 14. Available from:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/569/TITULO%20-%20HUAMAN%20AQUINO%20JESSICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
9. Díaz Fernández JEYAT. repositorio.uwiener.edu.pe. [Online].; 2017 [cited 2020 oct 01. Available from:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1654/TITULO%20-%20Yampi%20Armuto%2C%20Toribia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
10. Díaz Malca Karito Edymar Maryorith LNCK. repositorio.uss.edu.pe. [Online].; 2017 [cited 2020 set 20. Available from:
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5263/D%C3%ADaz%20Malca%20%26%20Loclla%20Nu%C3%B1ez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
11. Callalli Campana ME. alicia.concytec.gob.pe. [Online].; 2017 [cited 2020 set 10. Available from:
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_c3d953b7815f6c56b0630bcff4b7db34.
12. Guevara Carranza JM. alicia.concytec.gob.pe. [Online].; 2018 [cited 2020 oct 01. Available from:

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_8a22d72e3f7252d955866e97254d3abd.

13. Rios R. Metodología para la Investigación y Redacción Malaga-España: Servicios Académicos Intercontinentales S.L.; 2017.
14. Grove S, Gray J, Sudderland S. Burns and Grove's The Practice of Nursing Research. Octava ed. Texas: Elsevier; 2013.
15. Roberto Hernández Sampieri CFCMdPBL. Metodología de la investigación. 6th ed. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES SADCV, editor. C.P. 01376, México D.F.; 2014.
16. Arias F. El Proyecto de Investigación. Sexta ed. Caracas-Venezuela: Episteme; 2012.
17. López PL. POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. Punto Cero. 2004; 9(8, (citado 10 de junio de 2020). Recuperado de:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es).
18. Priscila Cumba de Abreu Costa VMdAN. Analysis of failures and effects in the preparation and delivery of chemotherapy. Enfermería Global. 2020 Abr; 19(58).
19. Medicines dispensing in big pharmacies in Chile: ethical analysis about pharmaceutical chemist profession. Adriana MarínToro. 2017 Jul; 23(2).
20. Shuvashis Saha TH. Assessment of drug dispensing pattern in private pharmacies in Rajshahi, Bangladesh. Investigación de BMC Health Services. 2017; 136(17).
21. Chávez SCZ. Satisfaction in infrastructure and quality of care in obstetrics-gynecology consultation of a primary care center. Horizonte Médico. 2016 Mar; 16(1).

ANEXOS

Anexo 01:

A. Instrumento Dispensación de medicamentos e insumos.

TITULO: DISPENSACION DE MEDICAMENTOS EN RELACION CON LA SATISFACCION DE CLIENTES EN 5 BOTICAS PRIVADAS EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA 2020

Por favor, califique las percepciones que usted otorga al servicio que recibió en la botica. Utilizando una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7mo la mayor calificación.															
N°	ITEMS							1	2	3	4	5	6	7	
1	P	¿El área de farmacia tiene mobiliario y equipamiento en buen estado de conservación y estos están ordenados?													
2	P	¿Las instalaciones físicas del área de farmacia son adecuadas (iluminación, ventilación) y están debidamente señalizadas?													
3	P	¿El personal del área de farmacia tiene apariencia pulcra?													
4	P	¿Los materiales informativos del área de farmacia (folletos, dípticos, trípticos, afiches, encartes, otros) son claros y precisos?													
5	P	¿Le mostraron un sincero interés en solucionar su problema como usuario?													
6	P	¿En el área de farmacia tratan a todos por igual brindando un buen servicio?													
7	P	¿En el área de farmacia te brindaron un servicio rápido y oportuno?													
8	P	¿El responsable de farmacia le informó cuánto tiempo durará el tratamiento que le fue prescrito o indicado?													
9	P	¿El comportamiento de los responsables del área de farmacia le transmitió confianza?													
10	P	¿Los responsables del área de farmacia le atendieron con amabilidad?													

Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada para su aplicación en cinco boticas del distrito de La Victoria. 2020.

B. Instrumento satisfacción del usuario.

TITULO: DISPENSACION DE MEDICAMENTOS EN RELACION CON LA SATISFACCION DE CLIENTES EN 5 BOTICAS PRIVADAS EN EL DISTRITO DE LA VICTORIA 2020

Por favor, califique las percepciones que usted otorga al servicio que recibió en la botica. Utilizando una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7mo la mayor calificación.															
N°	ITEMES							1	2	3	4	5	6	7	
1	P	¿Los responsables del área de farmacia estuvieron aptos y dispuestos a responderle sus dudas o consultas?													
2	P	¿El comportamiento de los responsables del área de farmacia fue el adecuado?													
3	P	¿Se sintió seguro(a) de la atención recibida por parte de los responsables del área de farmacia?													
4	P	¿Se te brindo una atención individualizada?													
5	P	¿El personal del área de farmacia cumple con el horario de trabajo establecido?													
6	P	¿Los responsables del área de farmacia cumplieron con una dispensación adecuada (le entregaron e informaron sobre el buen uso de sus medicamentos)?													
7	P	Que la atención en farmacia se realice considerando la necesidad del paciente.													
8	P	Que la atención especializada en farmacia este a cargo del QF.													
9	P	El tiempo de atención en la dispensación es rápido.													
10	P	Que la gestión de medicamentos faltantes tenga una pronta reposición.													
11	P	La empatía del personal de farmacia es buena.													
12	P	El profesional QF prescribe medicamentos no autorizados.													

Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada para su aplicación en cinco boticas del distrito de La Victoria. 2020.

ANEXO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	Indicadores	Ítem	Escala valorativa
V(1) Dispensación de medicamentos e insumos	Es el acto del profesional farmacéutico con la finalidad de brindar información veraz y adecuada como respuesta a la presentación de una receta medica. (Digemid/ Minsa 2009)	Es un procedimiento de la entrega del medicamento con las indicaciones respectivas para su uso correcto del medicamento por el profesional encargado de boticas privadas.	Acto profesional	Recetas con prescripción legible.	1,2,3	Encuesta Nada Satisfecho (1 -21) Poco Satisfecho (22-49) Satisfecho (50-63) Muy Satisfecho (64-70)
			Información adecuada.	Aspecto tangible y empatía al paciente.	4	
				Opinión del usuario final.	5	
				Nivel de información en farmacia.	6	
			Prescripción profesional.	Nivel de eficiencia del profesional	7	
				Entrega de medicamento.	Eficiencia de la dispensación	
			Aspecto tangible y empatía al paciente.	9,10		
V(2) satisfacción del usuario	Es el nivel del estado de ánimo de un individuo de gestión de calidad, define como la percepción del cliente sobre el grado de satisfacción. Además, es la comparación de forma inevitable sobre la expectativa y lo percibido. (Elsevier 2016)	Es lo que percibe el usuario al momento de la dispensación del medicamento completándose con la expectativa en la atención primaria.	Gestión de calidad.	Aspecto tangible y empatía al paciente.	1,2	Encuesta Nada Satisfecho (1 -21) Poco Satisfecho (22-42) Satisfecho (43-70) Muy Satisfecho (71-84)
			Percepción del servicio.	Opinión del usuario final.	3,4	
				Recetas con prescripción legible.	5,6	
				Nivel de eficiencia del profesional	7,8	
			Expectativa del servicio.	Eficiencia de la dispensación	9,10	
				Promesa de venta y Stock del medicamento.	11, 12	

Anexo 3. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Técnicas / instrumento	Tipo y diseño de investigación	Población /muestra
¿Qué relación existe entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del paciente en cinco boticas privadas del distrito de La Victoria 2020?	<p><u>Objetivo general</u></p> <p>Analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción del usuario en un en cinco boticas de La Victoria 2020.</p>	<p>H0: La dispensación de medicamentos no tiene relación con la satisfacción del usuario en la en cinco boticas en el distrito de La Victoria 2020.</p> <p>H1: La dispensación de medicamentos tiene relación con la satisfacción del usuario en cinco boticas privadas del distrito de La Victoria 2020.</p>	<p>V. Dependiente</p> <p>Dispensación de medicamentos e insumos.</p>	encuesta	<p><u>Tipo de investigación</u></p> <p>Cuantitativa: Involucra los datos que sirven de ayuda para la medición de la productividad de la empresa</p> <p>Correlacional: Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular). En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, lo que podría representarse como; pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre tres variables, lo cual se podría representar</p> <p><u>Diseño de investigación</u></p> <p>No experimental transversal: la muestra se tomará en un determinado momento y se observarán los hechos tal y como ocurrieron.</p>	<p>Población:</p> <p>El número de usuarios atendidos en cinco boticas privadas del distrito de La Victoria 2020.</p> <p>Muestra:</p> <p>Se aplicó una formula la cual el número de usuarios es 259 atendidos en cinco boticas privadas del distrito de La Victoria 2020.</p>
	<p><u>Objetivos específicos</u></p> <p>- Identificar la dispensación de medicamentos e insumos del usuario – paciente en cinco boticas del distrito de La Victoria 2020</p> <p>- Evaluar la satisfacción del usuario – paciente en cinco boticas privadas dl distrito de La Victoria 2020.</p> <p>Demostrar la correlación estadística entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción de paciente en cinco boticas del distrito de La Victoria 2020</p>		<p>V. Independiente</p> <p>Satisfacción del usuario – paciente.</p>	Encuesta /Cuestionario		

Anexo 04. EVIDENCIAS DE LA INVESTIGACION

1. Realizando la encuesta



2. Tabulando la información

