

**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUIMICA

**Escuela Académico Profesional de Farmacia y
Bioquímica**

**CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE
DISPENSACIÓN ASOCIADOS A NIVEL DE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN F&S BOTICA
SAN ANTONIO DE PADUA 2021**

Tesis

Para optar el título profesional de:

QUIMICO FARMACEUTICO

Autor:

Br. Sarita Guissela Silva Correa

0000-0002-0642-3835

Lima – Perú

2021

Tesis

**CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN ASOCIADOS
A NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN F&S BOTICA SAN ANTONIO
DE PADUA 2021**

**Línea de investigación
SALUD PUBLICA**

**Asesora:
DRA. BRITT ALVARADO CHÁVEZ
ORCID 0000-0002-0601-6973**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mi esposo Félix Nodier Escudero Quezada y a mi hijo Steve André Escudero Silva, por ser la motivación y el impulso para salir adelante todos los días de mi vida.

A mi madre Perpetua Correa López con todo mi amor y eterna gratitud por ser mi fuente de inspiración.

A mi padre Narciso Silva Domínguez por estar siempre a mi lado otorgándome su apoyo incondicional consejos.

A mis hermanos Rosmeri, Flor, Lila, Maribel, Jefren, Edwar, Edgar por ser mi motivación

Br. Silva Correa Sarita Guissela

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, doy infinitamente gracias a Dios por darme su bendición diaria y llenarme de fuerza y valor para seguir adelante y culminar esta etapa de mi vida.

A mis padres perpetua y Narciso por su inmenso amor y por su apoyo constante e incondicional en todo momento.

A mi esposo Félix Escudero, su apoyo y compañía me impulsaron a seguir adelante en esta meta.

A mi alma mater Universidad Norbert Wiener en especial a la Facultad de Farmacia y Bioquímica.

A mi asesora de tesis, la doctora Britt Alvarado Chávez, por su ayuda, por sus sugerencias e intervenciones, para realizar mi tesis. Sin su colaboración no hubiera sido posible.

Br. Sarita Guissela Silva Correa

Índice	Pág.
Dedicatoria	3
Agradecimientos	4
Índice	5
Índice de tablas	8
Índice de figuras	9
Resumen	10
Abstract	11
Introducción	12
CAPITULO I: EL PROBLEMA	13
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos	14
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.3.1 Objetivo general	14
1.4. Justificación de la investigación	15
1.4.1 Teórica	15
1.4.2 Metodológica	15
1.4.3 Práctica	15
1.5. Limitaciones de la investigación	15
1.5.1 Temporal	15
1.5.2 Espacial	15
1.5.3 Recursos	16
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1. Antecedentes	17
2.1.1. Antecedentes Internacionales	17

2.2. Bases teóricas	19
2.2.1. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación BPD	20
2.2.2. Satisfacción del usuario	21
2.3. Formulación de hipótesis.....	25
2.3.1. Hipótesis general.....	25
2.3.2. Hipótesis específicas.....	25
CAPITULO III: METODOLOGÍA	26
3.1. Método de la investigación.....	26
3.2. Enfoque de la investigación.....	26
3.3. Tipo de investigación	26
3.4. Diseño de la investigación.....	26
3.5. Población, muestra y muestreo.....	27
3.6. Variables y operacionalización.....	27
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7.1. Técnica.....	28
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	28
3.7.3. Validación.....	28
3.7.4. Confiabilidad	29
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	29
3.9. Aspectos éticos	30
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	31
4.1 Resultados.....	31
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados.....	31
4.1.2 Prueba de hipótesis	37
4.1.3 Discusión de resultados	40
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	42
5.1 Conclusiones.....	42

5.2 Recomendaciones.....	42
REFERENCIAS.....	43
Anexos.....	48
Anexo N° 1 Matriz de consistencia.....	48
Anexo N° 2 Matriz de operacionalización de variables.....	50
Anexo N° 3 Instrumento de recolección de datos.....	53
Anexo N° 4 Validación del instrumento por juicio de experto 01.....	56
Anexo N° 5 Validación del instrumento por juicio de experto 02.....	57
Anexo N° 6 Validación del instrumento por juicio del experto 03.....	58

Índice de tablas

Tabla 1 Variable Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación	33
Tabla 2 Dimensión Proceso de cumplimiento.....	34
Tabla 3 Dimensión Análisis e interpretación	35
Tabla 4 Variable Satisfacción del usuario.....	36
Tabla 5 Dimensión Rendimiento percibido.....	37
Tabla 6 Dimensión Expectativas	37
Tabla 7 Correlación entre Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y Satisfacción del usuario.....	39
Tabla 8 Correlación entre Proceso de cumplimiento y Satisfacción del usuario.....	40
Tabla 9 Correlación entre Análisis e interpretación y Satisfacción del usuario.....	41

Índice de figuras

Figura 1 Variable Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación.....	33
Figura 2 Dimensión Proceso de cumplimiento.....	34
Figura 3 Dimensión Análisis e interpretación	35
Figura 4 Variable Satisfacción del usuario.....	36
Figura 5 Dimensión Rendimiento percibido	37
Figura 6 Dimensión Expectativas	38

RESUMEN

El presente estudio tuvo por **objetivo** determinar el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021. La **metodología** fue desarrollada bajo el método científico, con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, con un nivel correlacional y de diseño no experimental con corte transversal. La muestra estuvo conformada por 100 usuarios de la botica San Antonio de Padua. Asimismo, la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento utilizado en esta investigación fue el cuestionario. Los **resultados** señalaron que el 2,00% de los usuarios percibe un nivel bajo respecto al cumplimiento de buenas prácticas de dispensación, el 8,00% de los usuarios percibe un nivel medio y el 90,00% de los usuarios percibe un nivel alto respecto al cumplimiento de buenas prácticas de dispensación, ya que siempre el profesional Químico Farmacéutico debe verificar antes de entregar el medicamento, que tenga el aspecto adecuado y que sus envases primarios y secundarios estén en buenas condiciones y rotulado.

Palabras clave: Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación, satisfacción del usuario, rendimiento percibido, expectativas.

ABSTRACT

The **objective** of this study was to determine compliance with good dispensing practices associated with the level of user satisfaction at F&S Botica San Antonio de Padua, 2021. The **methodology** was developed under the scientific method, with a quantitative approach, of an applied type, with a correlational level and non-experimental design with cross section. The sample consisted of 100 users of the San Antonio de Padua pharmacy. Likewise, the technique used for data collection was the survey and the instrument used in this research was the questionnaire. The **results** indicated that 2.00% of users perceive a low level regarding compliance with good dispensing practices, 8.00% of users perceive a medium level and 90.00% of users perceive a high level Regarding compliance with good dispensing practices, since the Pharmaceutical Chemist must always verify before delivering the medicine that it has the proper appearance and that its primary and secondary containers are in good condition and labeled.

Keywords: Compliance with good dispensing practices, user satisfaction, perceived performance, expectations.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021, se realizó con la intención de abordar el problema principal presentado en interrogante: ¿De qué manera se realiza el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua 2021?

En el capítulo I “El Problema”, se describió el planteamiento del problema, se plantea el problema, se señala el problema general y el problema específico, también se determina el objetivo, se explica la razón e importancia de la investigación, y las limitaciones que se establecen las investigaciones.

En el capítulo II “Marco Teórico”, se estudiaron los antecedentes y fundamentos teóricos de las variables involucradas: Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación relacionadas con la satisfacción del usuario; Se han realizado aportes de diversos investigadores, que aportan investigaciones basadas en investigaciones similares Las diferentes teorías, proporcionando así un concepto y un sistema de proposiciones coordinados.

En el capítulo III “Metodología”, se determinó el método, enfoque, tipo y diseño de la investigación, se determinaron las variables, dimensiones e indicadores; Del mismo modo, también se detalla la muestra, técnica e instrumento utilizados.

En el capítulo IV “Resultados”, realizó un análisis descriptivo del problema y un análisis inferencial de la correlación de variables, salvo la discusión de cada hipótesis de investigación que la sustenta y los antecedentes señalados en el marco teórico.

Por último, se realizó las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos, donde acá se encontrarán la matriz de consistencia y los instrumentos utilizados para determinar la relación entre las variables.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) es un estándar destinado a optimizar el uso de productos. En otras palabras, BPD requiere que la medicación prescrita, la dosis y la cantidad en la prescripción sean correctas (MINSAs, 2009). Del mismo modo, la información debe explicarse de manera precisa y adecuada de el momento de administración del medicamento, para así garantizar que el paciente comprenda la receta y conservación del mismo (Ministerio de Salud de Chile, 2010). Vale la pena mencionar que el uso inadecuado de los medicamentos y suministros médicos es una desventaja para las farmacias, lo que genera gastos económicos y escasez de medicamentos (Miranda, 2004).

La tarea es desarrollar, preparar, almacenar, distribuir, administrar los medicamentos y realizar aportes correctos en el proceso de suministro y evaluación del uso de medicamentos (USAID, 2008). De esta forma, los servicios farmacéuticos son responsables de los usuarios, exigiéndoles que actúen para que los productos se gestionen correctamente en el marco de la atención primaria de salud, mejorando la calidad de vida y gestionándolos correctamente (Rodríguez, 2017).

Por otro lado, si evaluamos la satisfacción del usuario, necesitamos medirla en base a sus opiniones y crear sus opiniones en base a la atención (Seclén & Darras, 2005). De esta forma, su satisfacción y la prestación del servicio estarán estrechamente vinculadas. La satisfacción del usuario es la base del entendimiento a partir del cuidado brindado e incorporando la propia perspectiva. Los usuarios están muy satisfechos y pueden cumplir con sus indicaciones, lo que conlleva la necesidad de una adecuada consulta y posterior uso razonable de los medicamentos. En definitiva, la inadecuada atención de los servicios minoristas genera insatisfacción con los usuarios, que se refleja en reclamos y quejas, haciendo que las farmacias pierdan confianza ante sus clientes.

De esta forma, se puede conocer el punto de vista del usuario, porque es fundamental para solucionar los problemas que surgen en la atención, y puede producir un mayor nivel de satisfacción, aumentando así su disposición a participar y mejorar los servicios que brinda la farmacia según la asignación correcta, a mayor nivel de satisfacción, menor precio, y los profesionales reconocen la importancia de esta estrategia.

La aplicación de esta estrategia ayudará a promover una mejor utilización de los recursos disponibles entre los farmacéuticos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ✓ ¿De qué manera se realiza el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ✓ ¿Cuál es el proceso del cumplimiento de buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua 2021?
- ✓ ¿Cómo es el análisis e interpretación de una prescripción durante las buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- ✓ Determinar el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- ✓ Describir el proceso del cumplimiento de buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021.

- ✓ Evaluar el análisis e interpretación de una prescripción durante las buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Esta investigación es de gran importancia a nivel teórico, ya que no existen muchos trabajos que incluyan las variables “Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación” y “satisfacción del usuario”. En ese sentido, esta investigación suma información valiosa para otros futuros trabajos interesados en investigar los mismos ámbitos, pero en lugares y tiempos distintos.

1.4.2 Metodológica

La presente pesquisa utilizó un método correlacional aplicativo basado en la escala de mediciones valorativas de acuerdo con las opiniones que van a dar los usuarios de la botica F&S Botica San Antonio de Padua. La importancia metodológica de la presente tesis guarda relación directa con la justificación teórica, ya que, al no haber muchos trabajos sobre estos temas, tampoco se ha explorado a profundidad qué métodos serían más eficaces para hacer este tipo de investigaciones y, en ese mismo sentido, la ciencia requiere actualizaciones y mejoras con respecto a los métodos aplicados para investigar.

1.4.3 Práctica

Este estudio es fundamental porque permite brindar información sobre las opiniones de satisfacción del usuario de F&S Botica San Antonio de Padua, pues se quiere orientar a un buen uso de los medicamentos.

1.5. Limitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La investigación presenta una delimitación temporal, puesto que el estudio solo se centrará en los meses de enero a julio de 2021.

1.5.2 Espacial

La investigación también se delimita de manera espacial, pues la investigación se restringe únicamente a las instalaciones de F&S Botica San Antonio de Padua.

1.5.3 Recursos

Los recursos no fueron infinitos; por lo tanto, también se estableció una delimitación en lo que respecta a economía para la realización de este trabajo. Los recursos con los que se contó para esta investigación fueron de tres mil soles.

La investigación fue autofinanciada por el investigador y cuenta con los recursos necesarios para su elaboración. Asimismo, no presenta ningún conflicto de interés.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Dávila y Tapia (2020), tuvieron por objetivo analizar las BPD en la farmacia comunitaria del centro de salud “Los Hermanos de Finlandia” municipio El Rosario. Carazo septiembre 2019. El método de la investigación corresponde a diseño descriptivo, prospectivo, longitudinal. Se encontró que las características del método de administración en la farmacia del centro de salud "Los Hermanos de Finlandia" no satisfacen suficientemente las necesidades de los usuarios o pacientes, por lo que se constató que la farmacia del centro de salud "Los Hermanos de Finlandia "No está al más alto nivel de Calidad servida”¹.

Basantes (2018), tiene por objetivo: diagnosticar el proceso de dispensación que se brinda a los pacientes ambulatorios del Hospital y preparar recomendaciones para mejorar las prácticas de dispensación. La investigación corresponde a un paradigma cualitativo porque utiliza entrevistas y observaciones para generar datos descriptivos y estudiar la realidad, lo que ayuda a explicar el proceso de dispensación en el Hospital San Luis Otavalo. A través de entrevistas estructuradas con pacientes del servicio de Farmacia y personal de farmacia que visitaron en octubre de 2017, se diagnosticó el proceso de dispensación en la farmacia del Hospital San Luis de Otavalo, y luego se utilizó un checklist, de acuerdo con la “Buena Práctica de Farmacia”².

Millón et al, (2018), fue evaluar el proceso de distribución de medicamentos de la Farmacia entre marzo y junio de 2018. El método aplicado corresponde a un estudio descriptivo y cruzado. Se concluyó que el personal de farmacia en este puesto no siguió completamente los pasos del proceso de dispensación porque solo la primera etapa del proceso estaba completamente satisfecha y el 74% del proceso de dispensación se completó en promedio. Integridad, que nos muestra que este enfoque es regular³.

Mendoza y Ortiz (2018), tuvieron por objetivo evaluar el proceso de dispensación de medicamentos en la Farmacia del Puesto de Salud Antenor

Sandino en el periodo de septiembre - diciembre 2017. El método corresponde a un diseño descriptivo y de corte transversal. El cumplimiento de los pasos del proceso de dispensación por el personal de farmacia de este puesto es deficitario principalmente en el área de información del despachador al paciente lo que podría llevar a la incorrecta utilización de los fármacos entregados a los mismos⁴. **Altamirano et al (2017)**, tuvieron por objetivo: analizar el cumplimiento del proceso de dispensación de medicamentos, en pacientes de consulta externa en la unidad de farmacia del Hospital Primario Tomás Borge Martínez, Municipio de Chichigalpa, departamento Chinandega Mayo- septiembre 2017. El método corresponde a un tipo descriptivo, de corte transversal con enfoque Cuantitativo. Se llegó a la conclusión de que el Proceso de Dispensación en la unidad de farmacia se cumple de manera parcial, cumpliendo sólo uno de los pasos en un 100% y dos de los pasos como son preparación y etiquetado del medicamento y la entrega con información tienen un porcentaje muy bajo de cumplimiento⁵.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Andía (2020), tuvo por objetivo determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019. La investigación fue de tipo básica, descriptiva de corte transversal con enfoque cuantitativo y responde a un diseño no experimental. Los resultados evidenciaron que el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro fue menor $29,7 \pm 20,1\%$, respecto al 100% de cumplimiento; concluyendo que no todas las boticas inspeccionadas cumplen con realizar las buenas prácticas de dispensación, siendo necesario fortalecer la atención farmacéutica con la finalidad de brindar una correcta dispensación y fomentar el uso racional de los medicamentos, en salvaguarda de la salud pública⁶.

Atachagua et al (2020), es evaluar el cumplimiento de la Fábrica Farmacéutica Carapongo en el municipio de Lurigancho con las buenas prácticas de distribución de medicamentos de COVID-19 en 2020. Su método corresponde a un estudio no experimental y está diseñado mediante un método descriptivo transversal. Los resultados encontraron que, en el caso de las recetas, el porcentaje promedio de las

empresas farmacéuticas evaluadas que cumplieron con la "Buena Práctica de Dispensación" fue del 33,6%, mientras que las sin receta fueron del 35,6%⁷.

Quispe y Rojas (2020), tuvieron por objetivo establecer el grado de cumplimiento de las regulaciones de dispensación de las empresas farmacéuticas. El método utilizado corresponde a un método cuantitativo, no experimental y un diseño descriptivo simple. La muestra está formada por 300 farmacéuticos de la empresa farmacéutica Urbanización Las Flores, mediante una encuesta de cuestionario BPD. Los resultados mostraron que la mayoría de los empleados de la fábrica farmacéutica cumplen estrictamente las prácticas comerciales (65,3%). En general, el descubrimiento es muy consistente con la práctica de distribución, las dimensiones de recepción y confirmación de recetas, y análisis e interpretación de recetas. Los distribuidores tienen un nivel moderado de coherencia en la preparación y selección de los productos que se suministrarán, registrando y entregando productos e información⁸.

Puma y Villanueva (2020), tuvieron por objetivo establecer el grado de cumplimiento de la BPD de medicamentos Covid 19 en la instalación farmacéutica de la urbanización Zárate en San Juan de Lurigancho evaluados entre junio y septiembre de 2020. Los métodos utilizados corresponden a descriptivos, no experimentales y transversales. estudios. La conclusión es que en la fábrica farmacéutica de la urbanización Zárate en San Juan de Lurigancho, no cumplieron al 100% con las buenas prácticas de dispensación de medicamentos Covid 19⁹.

Burga y Huatay (2018), tuvieron por objetivo verificar las BPD de antibióticos de las empresas farmacéuticas de la región Bambamarca-Cajamarca, 2017. Para ello, se utilizaron como herramientas de recolección de datos dos encuestas verificadas por expertos y aplicadas a los empleados de la empresa. Farmacéuticos y usuarios que quieran recibir antibióticos. Para ello, se utilizaron como herramientas de recogida de datos dos encuestas validadas por expertos, que se aplicaron al personal de las empresas farmacéuticas y a los usuarios que utilizarían antibióticos¹⁰.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación BPD

Las buenas prácticas de dispensación (BPD) incluyen un conjunto de reglas que aseguran el uso adecuado del medicamento en las farmacias para asegurar que el medicamento se entregue al usuario de acuerdo con sus necesidades clínicas, con información clara sobre administrar, almacenamiento y condiciones de prescripción. Este es el proceso mediante el cual el farmacéutico brinda al paciente una orientación adecuada sobre su medicación. En adición, Andía señala que la distribución adecuada protegerá la salud de los usuarios. Sin embargo, en nuestro país aún existe poco interés y responsabilidad por parte de las farmacias en el desarrollo de esta actividad en su conjunto, lo que puede llevar a la distribución y / o dispensación incontrolada de medicamentos, esta realidad no es ajena a los demás países⁶.

Las buenas prácticas de dispensación es el proceso de dispensación de medicamentos que abarca todas las actividades que realiza el Químico Farmacéutico desde la recepción de la prescripción hasta la entrega de medicamentos al paciente. Atachagua et al. indican que la definición operacional indica cuál es el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de distribución que utilizan los químicos farmacéuticos en el proceso de distribución de medicamentos. Estos se evalúan utilizando dos formatos con indicadores que permiten la recolección de información precisa y específica⁷.

En América Latina, los medicamentos recetados representan alrededor del 70% del suministro total, y el resto se vende sin receta. Puma y Villanueva⁹. Señalan que, según el informe de Intercontinental Marketing Services Health (IMS) sobre el mercado farmacéutico ecuatoriano, el 77% de los pacientes compran medicamentos de venta libre. Esta forma inapropiada de distribuir drogas es uno de los elementos clave para promover el abuso de sustancias. El uso racional es una responsabilidad compartida por todo el equipo de salud. El médico es responsable de la prescripción, por el contrario, la distribución de medicamentos al paciente debe ser responsabilidad de un farmacéutico.

Además, el Perú cuenta con lineamientos estandarizados para la adecuada distribución de medicamentos en general, según lo acordado en el artículo 68 de la Ley General de Salud, sin embargo, las ventas no controladas continúan realizándose a diario. Se

estima que entre el 35% y el 70% de nuestra población se automedica. En un estudio realizado en la sierra y la selva del país, el 53,4% de los usuarios de farmacéuticas compraron antimicrobianos sin receta. El distrito de San Juan de Lurigancho, el más densamente poblado de la capital, cuenta con farmacias y droguerías donde los errores de distribución son los más comunes y un problema nacional que pone en riesgo la salud humana.

El uso de medicamento era insuficiente y los efectos eran negativos sobre los medicamentos propuestos, por lo que se tuvo que desarrollar una política nacional de medicamentos. Las razones variaron, como el alto porcentaje del gasto en salud, ya que eran el segundo rubro de gastos en las instituciones y el primero en el gasto familiar en salud. Esto, sumado al uso inadecuado de medicamentos que impactan en la salud pública, ha llevado a la creación de un documento normativo relacionado con la atención farmacéutica para brindar herramientas a los expertos en la industria química farmacéutica que son los principales responsables de la implementación y desarrollo de este servicio “basado fundamentalmente en la dispensación como parte de la Atención Farmacéutica, mediante el Manual de Buenas Prácticas de Dispensación aprobada en la Resolución Ministerial N°013-2009-MINSA”⁸.

2.2.2. Satisfacción del usuario

A finales de la década de 1960, los investigadores de marketing y de comportamiento del consumidor han mostrado interés en el concepto de satisfacción, aunque hoy no exista un consenso sobre su definición o su naturaleza. Los investigadores más recientes entienden la satisfacción como una respuesta emocional que proviene del juicio cognitivo, y está demostrado que tiene también una influencia positiva directa sobre la intención de los consumidores y su lealtad conductual. Quispe y Rojas⁸ señalan que la satisfacción en el área de la educación superior ha sido empleada como una actitud a corto plazo que deriva de una evaluación de la experiencia educativa del estudiante, lo cual coincide con la tendencia actual de la literatura que hace hincapié en la necesidad de considerar el proceso de satisfacción de los consumidores desde una perspectiva global.

Asimismo, Vanegas¹¹ muestra que la lealtad del consumidor se logra a través de una progresión de condiciones que las organizaciones deben cumplir. En esta nota, se dará cuenta de por qué es imperativo mantener a sus clientes firmes y alegres y cómo crear una experiencia de compra decente. Lo principal para recordar es que los clientes de hoy, además de ofrecer calidad y costos razonables, deben brindar una experiencia de compra asombrosa. Estos 4 componentes lo ayudarán a sostenerlos y cumplirlos.

Por último, García¹² define a la variable como el cumplimiento de los prerequisites del cliente. Obviamente, como no hay dos clientes que sean algo similar, es difícil para un visionario empresarial estar a la altura de los deseos de todos o, en cualquier caso, de una gran parte.

2.2.2.1.Importancia de la satisfacción al usuario

La satisfacción del usuario posterior a la compra es progresivamente significativa. Cumplir con los clientes es tener la opción de hacer una apertura en las personalidades de los clientes y hacer una inclinación por nuestro artículo o marca. Evidentemente, los clientes que quedan satisfechos tras una compra suelen ser útiles para la organización, por lo que buscar dicha satisfacción debe ser un objetivo fijo para cualquier negocio¹³.

Esta ofrece ventajas a la organización. Cada una de estas ventajas se puede dividir principalmente en:

- ✓ Los usuarios satisfechos vuelven a comprar después de la compra. Esto establece una conexión con la marca y se convierte en un comprador más leal, lo que es propicio para tratar contigo mismo y con diferentes artículos.
- ✓ El usuario satisfecho es responsable de comunicar su experiencia positiva con la marca a otros clientes, y la marca es un anuncio gratuito muy viable para la organización. Cabe señalar que, de manera similar a cómo los clientes satisfechos

comunican su experiencia, los clientes decepcionados harán lo mismo y el efecto es más significativo.

2.2.2.2.Elementos de la satisfacción al usuario

Uno de los aspectos básicos es comprender cuáles son esas sutilezas que conducen a esa satisfacción. Básicamente, hay tres de esos componentes:

1. El rendimiento que se ha obtenido de ese artículo o administración. Es decir, lo que el cliente vio con respecto a esa compra. Es un tema sensible ya que es totalmente emocional, es todo individuo quien estima si ha sido una especulación viable.
2. La expectativa del que partió el cliente. Al fin y al cabo, son las suposiciones que tenía el comprador, a la luz de lo que había garantizado la organización, contrastadas con las de la oposición, sin perjuicio de las distintas suposiciones escuchadas o su propia intuición sobre un hecho pasado.
3. El propio grado de cumplimiento del cliente tras realizar esa compra. Se discute tres grados, cuando la inclinación es que nada de lo normal se ha cubierto (desencanto), cuando se aclimata a lo generalmente anticipado (cumplimiento) y cuando se supera (presunción).

La disposición de estos componentes será la que decida el nivel de fidelización del consumidor con sus artículos o administraciones. Sin embargo, no es suficiente trabajar con el objetivo de que el cliente esté alegre, sin embargo, es importante evaluarlo y controlarlo para seguir perdiendo en este ángulo. En consecuencia, es importante averiguar cómo cuantificar el cumplimiento de sus clientes para decidir si estamos destinados al éxito o, a pesar de lo que generalmente se espera, es algo negativo que debemos mejorar¹².

a) Calidad Funcional Percibida

Conforme a Ruiz & Gomez¹⁴, su conceptualización ha creado una prima extraordinaria en la redacción publicitaria que comprendía la calidad de la ayuda desde una posición centrada en después de las determinaciones especializadas establecidas por los proveedores y trataba la asistencia prácticamente en esta línea a un artículo. De esta manera, la definición se trasladó al cliente o cliente que estaba viendo desde el punto de vista abstracto. Por lo tanto, avanza de un origen más especializado y objetivo a uno más emocional centrado en las necesidades del cliente. Desde lo último mencionado, originalidad parecía el término calidad aparente versus calidad especializada. La comparación entre el servicio esperado y el servicio percibido, un ciclo constante e ininterrumpido, es decir, el efecto secundario de contrastar la experiencia aparente y las suposiciones al realizar la compra. o utilización. Este origen se ajusta a la cosmovisión no corroborativa que se aplica al cumplimiento, donde se establece que el cumplimiento se basa en el tamaño y el título de la experiencia "no corroborativa", es decir, la distinción entre los supuestos subyacentes del cliente y la consecuencia actual. del cliente.

b) Confianza

En palabras de Lockward & Ailin¹⁵, la calidad es un tema de evolución tardía de los acontecimientos, en la actualidad no es, en este punto, concebible hablar de hacer las cosas bien, pero de mantener un grado suficiente de valor durante el reconocimiento de un elemento. o administración. La confianza que existe o la administración depende de la calidad con la que está hecha.

El valor tiene muchos significados, y el uso de cada significado depende del espacio en el que me doy cuenta de que estoy trabajando. La gente ha aceptado que la calidad es demasiado cara y, por lo tanto, afecta las ganancias generadas por la organización. Ahora se reconoce que la búsqueda de la calidad traerá menores costos y mayores beneficios para la organización. Se ha dicho mucho sobre el significado de valor, sin embargo, los planificadores más destacados sobre este tema son los que presentaremos a continuación, y definitivamente conecta su investigación. La calidad de Joseph Juran puede tener algún impacto, dos de los cuales son críticos para la organización porque se utilizan para diseñar calidad y

métodos comerciales. De acuerdo con la calidad, Juran entiende la falta de defectos, que se pueden manifestar como: retraso en la transmisión, decepción en el proceso de compra, solicitud incorrecta, etc.

c) Expectativas

En acorde con Peralta¹⁶, las expectativas introducidas por el cliente tienen que ver con lo que espera obtener como ayuda. En esta línea, en caso de que reconozcamos la presencia de una cualidad especializada y otra relacionada con componentes esquivos o el ciclo de transmisión, podemos hablar de supuestos inconfundibles y supuestos esquivos. Asimismo, es factible construir la calificación entre supuestos psicológicos y supuestos emocionales, el anterior tendría un carácter más amplio relacionado con las convicciones expectantes de la asistencia y su calidad, mientras que el último estaría directamente conectado con la experiencia emocional y su afirmación, que provoca sensaciones de realización o decepción.

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

El cumplimiento de buenas prácticas de dispensación si están asociadas al nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021.

2.3.2. Hipótesis específicas

En el proceso del cumplimiento de buenas prácticas de dispensación está asociada al nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021.

En el análisis e interpretación de una prescripción durante las buenas prácticas de dispensación está asociada al nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Tamayo y Tamayo¹⁷ señala que “la ciencia y la epistemología nos ponen de manifiesto el método científico, hasta no poder hablar de investigación sin tener que hablar de método científico. Podemos decir que, entre la investigación científica y el conocimiento, científico encontramos el método científico, que es el que nos asegura el primero y el segundo”. Asimismo, agrega que “el método científico es un procedimiento para descubrir las condiciones en que se presentan sucesos específicos, caracterizado generalmente por ser tentativo, verificable, de razonamiento riguroso y observación empírica”¹⁷.

3.2. Enfoque de la investigación

Hernández et al. plantea que la metodología cuantitativa es aquella en la que se recopila y desglosa información cuantitativa sobre factores y se estudian las propiedades y maravillas cuantitativas. Entre los procedimientos de investigación se encuentran: examen inconfundible, investigación exploratoria, inferencial univariante, inferencial multivariante, demostrativo y diferenciador¹⁸.

3.3. Tipo de investigación

El tipo de exploración es aplicada a la luz del hecho de que intenta resolver un problema. Así pues, “la investigación aplicada también se denomina dinámico o dinámico, y está firmemente conectado al pasado, ya que se apoya en sus revelaciones y compromisos hipotéticos. Busca enfrentar hipótesis con el mundo real”¹⁹.

La presente investigación es correlacional, de esta manera, debe ser percibido como correlacional sobre la base de que "su motivación es evaluar la relación que existe entre al menos dos ideas, clases o factores; es decir, miden cada factor que está conectado y luego se diseccionan y estiman juntos”¹⁸.

3.4. Diseño de la investigación

Se utilizará el diseño “*No Experimental*” de “*corte transversal*” según las siguientes consideraciones:

“Diseño No Experimental”: Porque no se controlarán los factores, además, se sabe que el "plan no exploratorio" se centra en notar las maravillas a medida que ocurren en su circunstancia específica y luego examinarlas sin controlar los factores”¹⁸.

Diseño Transversal, teniendo en cuenta que el surtido de información está delimitado por un punto.

Fernández y Baptista, caracterizan que “los planes de examen transversal recogen información en un segundo determinado, en un tiempo único. Su motivación es representar factores y examinar su ocurrencia e interrelación en un segundo dado. Se asemeja a tomar una foto de algo. que ocurre”.¹⁸

3.5. Población, muestra y muestreo

Valderrama, caracteriza a la población como el "conjunto de cualidades que todo factor adquiere en las unidades que componen el universo. De ahí que muy bien se pueda afirmar, cuando el universo tiene N componentes, que la población medible es de talla N". La población estuvo compuesta por el total de Clientes de la botica San Antonio de Padua²⁰

Supo, indica que la muestra es una parte representativa de la población, sin embargo, como razonamiento básico se entiende que la muestra es la selección de individuos de manera aleatoria, lo cual si se realiza en algunos casos; pero no siempre. Además, se determina que la muestra se construye a partir de las unidades de muestreo. Por lo que, el muestro constituye una parte de la población la cual se extrae con la finalidad de estudiarla y obtener resultados para extrapolarlas con la población.

El tipo de muestreo que se usará en la investigación será no probabilístico, ya que la elección de los elementos no depende de una probabilidad, sino de las características

que presenta el estudio. La muestra estuvo conformada por 100 Clientes de la botica San Antonio de Padua²¹

3.6. Variables y operacionalización

3.6.1. Variables

Variable 1: Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación

Variable 2: Satisfacción del usuario

3.6.2. Operacionalización de variables (ver Anexo N°2)

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Deza & Muñoz, indican que las técnicas conforman metodologías y procesos sistemáticos encargados de operar e implementar estrategias de investigación, las cuales ofrecen la particularidad de facilitar la acumulación de información de forma rápida. Cabe indicar que existen gran variedad de técnicas, todas ellas acordes a cuestiones susceptibles de indagación ⁽²³⁾

En el presente trabajo de investigación la encuesta fue una recolección de datos; que consistió básicamente en formular de manera organizada toda una sucesión de interrogantes (cuestionario) bajo el formato. Con claros motivos de indagación académica, esta técnica busco la recopilación de información relevante acerca del “Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación BPD se y el nivel de satisfacción del cliente”, variables de este estudio.

3.7.2. Descripción de instrumentos

El instrumento a emplear en esta investigación es el cuestionario. Deza, J. & Muñoz, (23) señalan que el cuestionario “es un instrumento que se utiliza para

recolectar los datos que consiste en un conjunto de preguntas respecto a una variable a medir”. Cada pregunta o ítem posee una combinación particular de los elementos propios de actividades de “Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y Satisfacción del cliente”. Asimismo, las respuestas son medidas demandando el nivel de concordancia ítem por ítem dentro de un formato, marcando “x” o aspa. El total es de 40 ítems.

3.7.3. Validación

La validez se utilizó para probar la autenticidad del cuestionario. Además, la validez de contenido es una presentación de muestra del contenido del instrumento de medida de modo que se dé cualquier validez en la pregunta. De igual forma, el instrumento es confiable cuando las medidas tomadas no han cambiado en el tiempo o como resultado de las acciones de diferentes personas (18).

3.7.4. Confiabilidad

El resultado de esta confiabilidad se obtuvo mediante una prueba piloto en 30 usuarios con el fin de realizar un estudio sobre una muestra de investigación seleccionada.

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad – VI

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
.922	19

Fuente: Software SPSS 24

El coeficiente obtenido para la variable "Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación" es de 0,922, lo que permitió que los 19 ítems son altamente confiables.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad – VD

Alfa de Cronbach	N de elementos
.846	21

Fuente: Software SPSS 24

El coeficiente obtenido para la variable “Satisfacción del usuario” es de 0.846, lo que permitió que los 21 ítems son altamente confiables.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para procesar y realizar el posterior análisis de información, se empleó el software SPSS. Las técnicas utilizadas serán de tipo estadístico descriptivo además del inferencial, como el uso de correlación de Spearman; para ello los datos obtenidos de diferentes fuentes fueron mostrados con el uso de las siguientes presentaciones automáticas:

- Tablas estadísticas con cantidades y sus porcentajes.
- Gráficos e interpretación.

3.9. Aspectos éticos

El presente trabajo de investigación fue redactado teniendo en cuenta los aspectos éticos de investigación y la aplicación de técnicas e instrumentos de investigación científica, que permitió determinar las variables y bajo un marco teórico científico que sirvió como base para la investigación. Del mismo modo, los aspectos éticos para este trabajo fueron: **Uso de datos:** Los datos recopilados se utilizaron a fin de obtener los resultados estadísticos, respetando los autores de la recolección de la información.

Valor social: A cada usuario se le brindó información previa a la encuesta.

Las personas que participaron en la investigación, brindaron información por voluntad propia presentando disposición en todo momento y no por obligación.

Elección equilibrada de los sujetos: Se realizó las encuestas de forma equitativa, en las mismas condiciones; con el fin de obtener resultados óptimos.

Validez científica: La información obtenida por autores externos tiene fuentes adecuadas consistente, por lo que la validez de la teoría. Cabe señalar que los datos del autor no han modificados.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1: *Variable Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	2,0	2,0	2,0
	Medio	8	8,0	8,0	10,0
	Alto	90	90,0	90,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

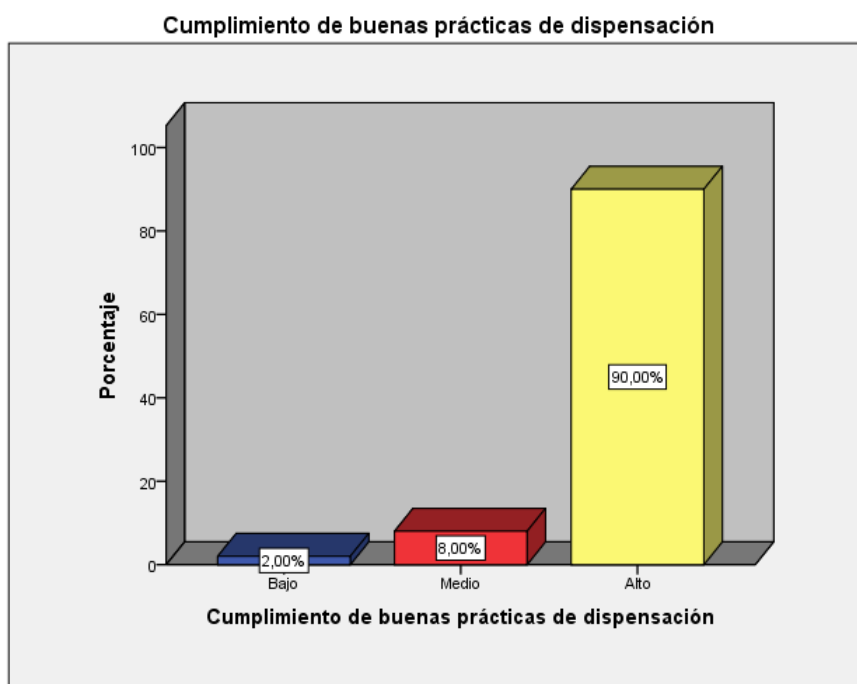


Figura 1 *Variable Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación*

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la figura, se observa que la percepción de los usuarios en relación a la variable Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación, es que el 2,00% de los usuarios se encuentran en un nivel bajo, el 8,00% en un nivel medio y el 90,00% en un nivel alto en relación a que siempre el profesional Químico Farmacéutico verifica antes de entregar el medicamento, que tenga el aspecto adecuado y que sus envases primarios y secundarios estén en buenas condiciones y rotulado.

Tabla 2: Dimensión Proceso de cumplimiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,0	1,0	1,0
	Medio	12	12,0	12,0	13,0
	Alto	87	87,0	87,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

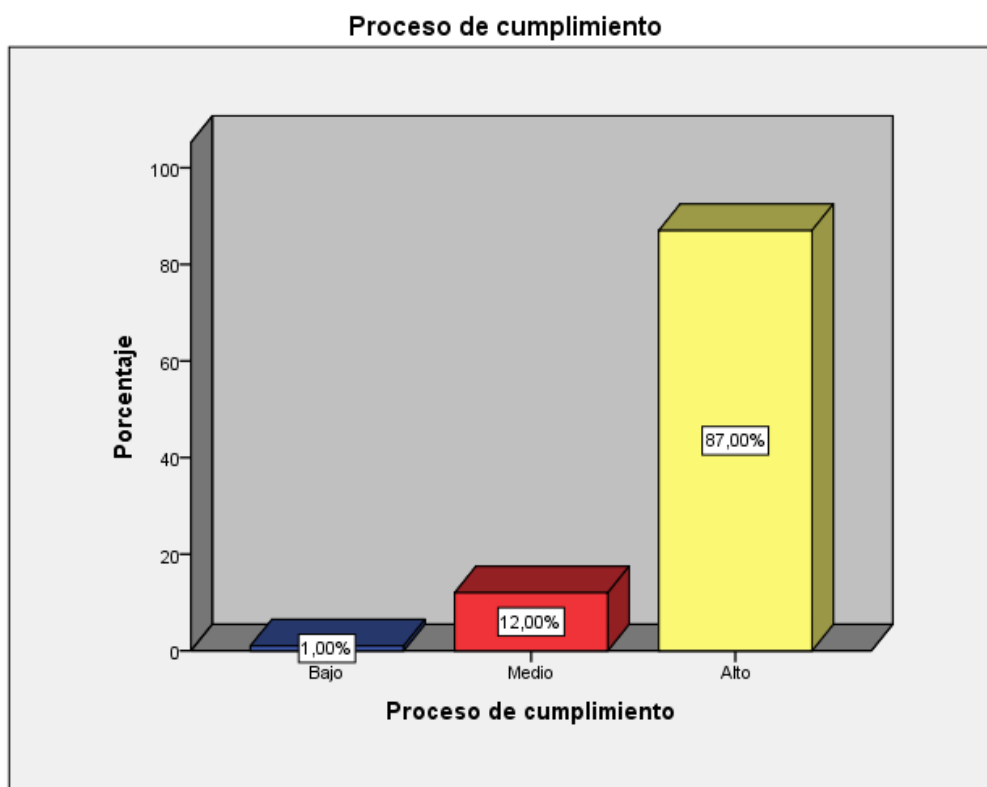


Figura 2: Dimensión Proceso de cumplimiento

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la figura, se observa que la percepción de los usuarios en relación a la variable Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación, es que el 1,00% de los usuarios se encuentran en un nivel bajo, el 12,00% en un nivel medio y el 87,00% en un nivel alto en relación a que siempre el profesional Químico Farmacéutico identifica los medicamentos leyendo su etiqueta, asegurándose que el nombre, concentración, forma y presentación del producto corresponda a lo prescrito.

Tabla 3: Dimensión Análisis e interpretación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	2,0	2,0	2,0
	Medio	10	10,0	10,0	12,0
	Alto	88	88,0	88,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

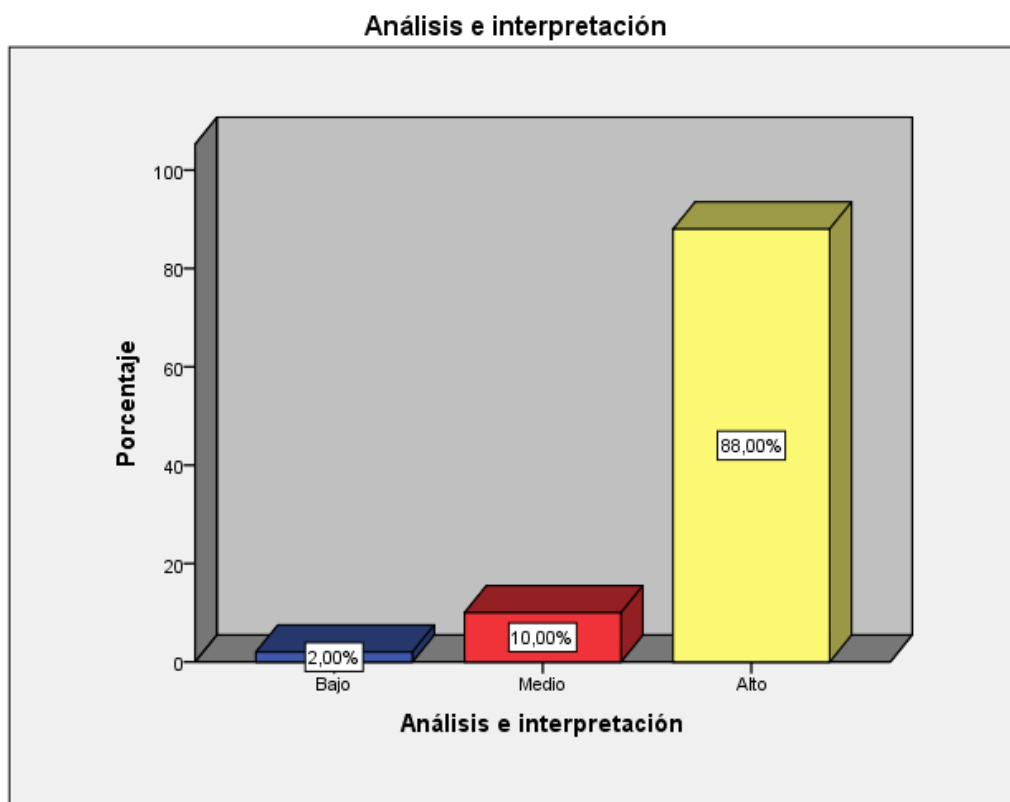


Figura 3: Dimensión Análisis e interpretación

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la figura, se observa que la percepción de los usuarios en relación a la variable Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación, es que el 2,00% de los usuarios se encuentran en un nivel bajo, el 10,00% en un nivel medio y el 88,00% en un nivel alto en relación a que siempre el profesional Químico Farmacéutico orienta y educa a los pacientes en todo lo relacionado a los medicamentos.

Tabla 4: Variable Satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	4	4,0	4,0	4,0
	Alto	96	96,0	96,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

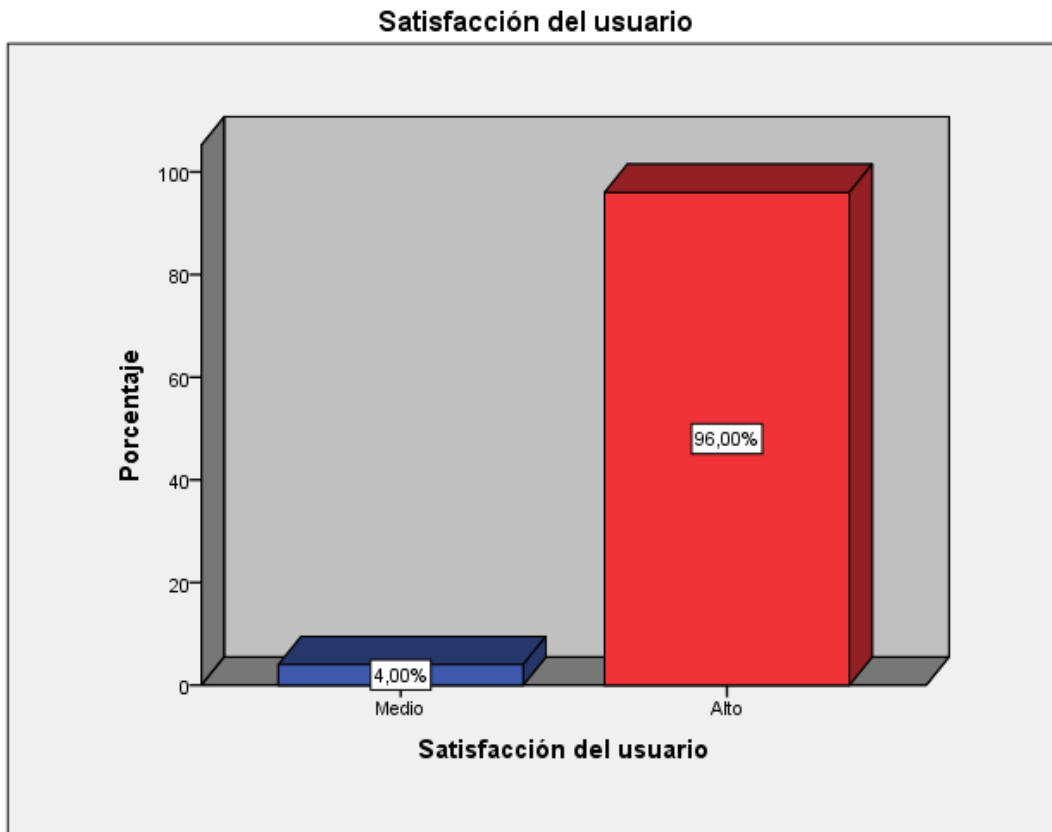


Figura 4: Variable Satisfacción del usuario

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con la figura, se observa que la percepción de los usuarios en relación a la variable Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación, es que el 4,00% de los usuarios se encuentran en un nivel medio y el 96,00% en un nivel alto en relación a que siempre el usuario es capaz de resolver algunas dudas a la hora de adquirir el producto.

Tabla 5: Dimensión Rendimiento percibido

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	4	4,0	4,0	4,0
	Alto	96	96,0	96,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

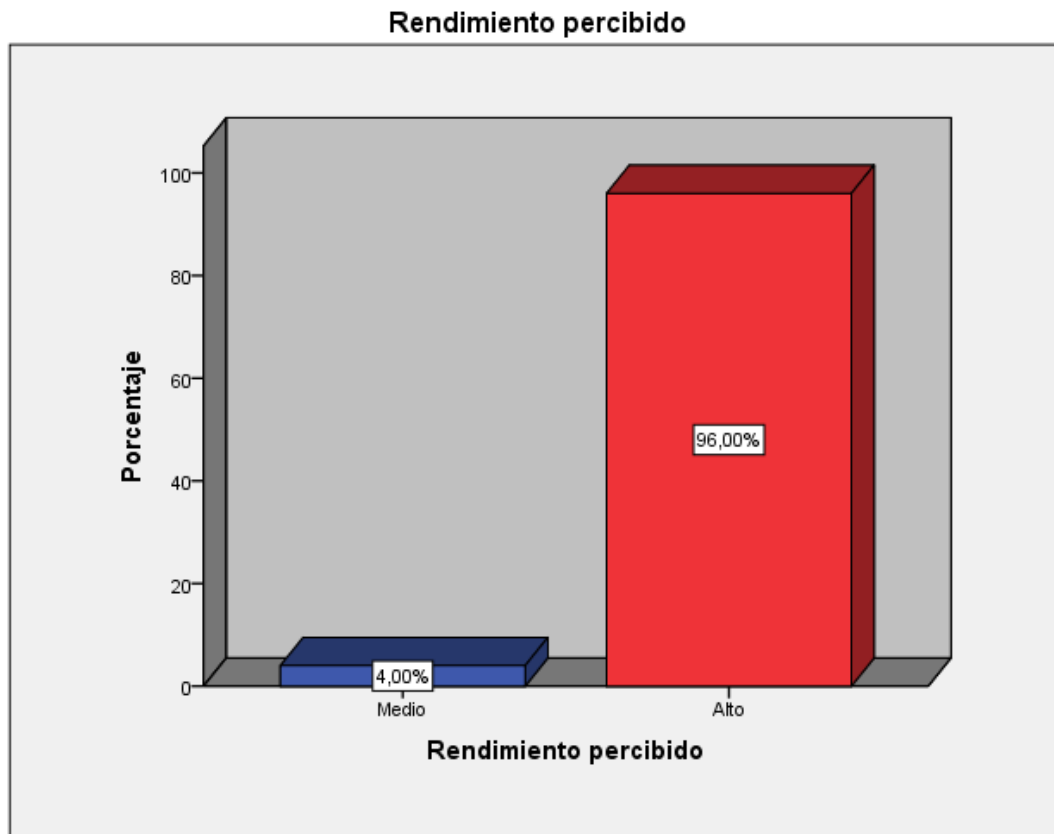


Figura 5: Dimensión Rendimiento percibido

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la figura, se observa que la percepción de los usuarios en relación a la variable Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación, es que el 4,00% de los usuarios se encuentran en un nivel medio y el 96,00% en un nivel alto en relación a que siempre los colaboradores muestran interés en brindarles una información adecuada sobre los productos.

Tabla 6: Dimensión Expectativas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	13	13,0	13,0	13,0
	Alto	87	87,0	87,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

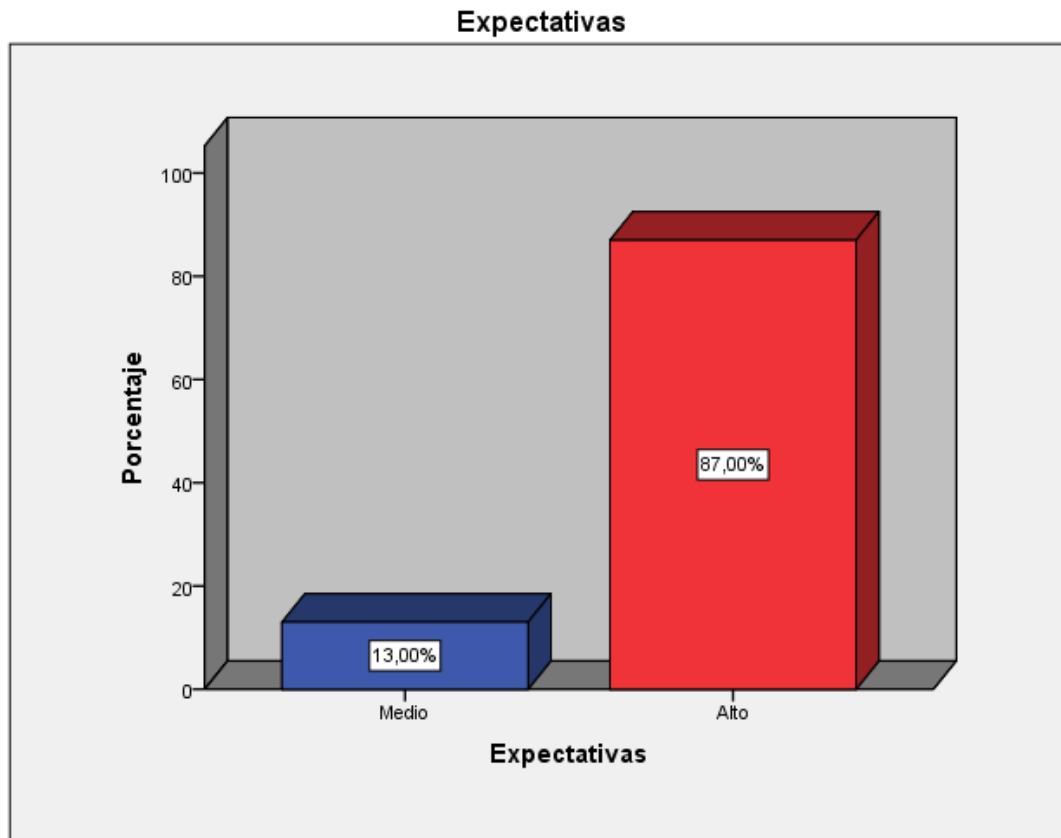


Figura 6: Dimensión Expectativas

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo a la figura, se observa que la percepción de los usuarios en relación a la variable Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación, es que el 13,00% de los usuarios se encuentran en un nivel medio y el 87,00% en un nivel alto en relación a que siempre las promesas efectuadas por los colaboradores se cumplen y que la atención por parte de ellos es inmediata.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis General

Ho:

- ✓ El cumplimiento de buenas prácticas de dispensación BPD se relaciona al nivel de satisfacción del cliente en la botica San Antonio de Padua, periodo enero-julio, 2021.

Ha:

- ✓ El cumplimiento de buenas prácticas de dispensación BPD no se relaciona al nivel de satisfacción del cliente en la botica San Antonio de Padua, periodo enero- julio, 2021.

Nivel de confianza: 95%

Tabla 7: Correlación entre Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y Satisfacción del usuario

			Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación	Coefficiente de correlación	1,000	,572**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,572**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla, se puede observar los resultados de correlación entre las variables Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y Satisfacción del usuario, con un estadístico Rho de Spearman que asciende a 0,572, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación alta positiva entre las variables y el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación BPD si se relaciona al nivel de satisfacción del usuario en la botica San Antonio de Padua, periodo enero-julio, 2021.

Hipótesis específica 1

Ho: El proceso del cumplimiento de buenas prácticas de dispensación se asocia al nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021.

Ha: El proceso del cumplimiento de buenas prácticas de dispensación no se asocia al nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021.

Nivel de confianza: 95%

Tabla 8: Correlación entre Proceso de cumplimiento y Satisfacción del usuario

			Proceso de cumplimiento	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Proceso de cumplimiento	Coefficiente de correlación	1,000	,517**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,517**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla, se puede observar los resultados de correlación entre las variables Proceso de cumplimiento y Satisfacción del usuario, con un estadístico Rho de Spearman que asciende a 0,517, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación alta positiva entre las variables y el proceso del cumplimiento de buenas prácticas de dispensación si se asocia al nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021.

Hipótesis específica 2

Ho: El análisis e interpretación de una prescripción durante las buenas prácticas de dispensación se asocia al nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021.

Ha: El análisis e interpretación de una prescripción durante las buenas prácticas de dispensación no se asocia al nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021.

Nivel de confianza: 95%

Tabla 9: Correlación entre Análisis e interpretación y Satisfacción del usuario

			Análisis e interpretación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Análisis e interpretación	Coefficiente de correlación	1,000	,534**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,534**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla, se puede observar los resultados de correlación entre las variables Análisis e interpretación y Satisfacción del usuario, con un estadístico Rho de Spearman que asciende a 0,534, a un nivel de significancia $p=0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación alta positiva entre las variables y el análisis e interpretación de una prescripción durante las buenas prácticas de dispensación si se asocia al nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021.

4.1.3 Discusión de resultados

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021. De manera que en la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba de Spearman, medio que se usó para medir la relación entre las variables “Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y Satisfacción del usuario”, además la significancia bilateral debe ser menor a 0,05 para que se acepte la hipótesis alterna y se rechace la hipótesis nula.

En cuanto a la hipótesis general, se obtuvo una correlación positiva alta; por lo tanto, el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación BPD si se relaciona al nivel de satisfacción del usuario en la botica San Antonio de Padua, periodo enero-mayo, 2021. Además que, este resultado es similar con lo realizado por **Altamirano et al (2017)**, que tuvo como objetivo: analizar el cumplimiento del proceso de dispensación de medicamentos, en pacientes de consulta externa en la unidad de farmacia del Hospital Primario Tomás Borge Martínez, Municipio de Chichigalpa, departamento Chinandega Mayo- septiembre

2017, en donde se llegó a la conclusión que el Proceso de Dispensación en la unidad de farmacia se cumple de manera parcial, cumpliendo sólo uno de los pasos en un 100% y dos de los pasos como son preparación y etiquetado del medicamento y la entrega con información tienen un porcentaje muy bajo de cumplimiento. Por lo que, este antecedente demuestra que existe una investigación relacionada al resultado obtenido en la presente investigación.

Con respecto a la hipótesis específica 1, se obtuvo una correlación positiva alta; por lo tanto, el proceso del cumplimiento de buenas prácticas de dispensación si se asocia al nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021. Además, que, este resultado es similar con lo realizado por **Andía (2020)**, que tuvo por objetivo: determinar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019. Asimismo, los resultados evidenciaron que el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro fue menor $29,7 \pm 20,1\%$, respecto al 100% de cumplimiento; concluyendo que no todas las boticas inspeccionadas cumplen con realizar las buenas prácticas de dispensación, siendo necesario fortalecer la atención farmacéutica con la finalidad de brindar una correcta dispensación y fomentar el uso racional de los medicamentos, en salvaguarda de la salud pública. Por lo cual, este antecedente señala que si existe una investigación que guarda relación al resultado obtenido en la investigación.

Con respecto a la hipótesis específica 2, se obtuvo una correlación positiva alta; por lo tanto, el análisis e interpretación de una prescripción durante las buenas prácticas de dispensación si se asocia al nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021. Asimismo, este resultado va de la mano con lo realizado por **Quispe y Rojas (2020)**, tuvieron por objetivo establecer el grado de cumplimiento de las regulaciones de dispensación de las empresas farmacéuticas. En donde, los resultados mostraron que la mayoría de los empleados de la fábrica farmacéutica cumplen estrictamente las prácticas comerciales (65,3%). En general, el descubrimiento es muy consistente con la práctica de distribución, las dimensiones de recepción y confirmación de recetas, y análisis e interpretación de recetas. Los distribuidores tienen un nivel moderado de coherencia en la preparación y selección de los productos que se suministrarán, registrando y entregando

productos e información. Por lo que, este antecedente demuestra que existe una investigación relacionada al resultado obtenido en la presente investigación.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Según el objetivo general, se determinó que el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación BPD si se relaciona al nivel de satisfacción del usuario en la botica San Antonio de Padua, periodo enero-julio, 2021, ya que se obtuvo un grado de correlación del 0,572 mediante el uso de la prueba estadística Rho de Spearman. Además, los resultados señalaron que el 2,00% de los usuarios se encuentran en un nivel bajo dentro de la encuesta respondida, el 8,00% en un nivel medio y el 90,00% en un nivel alto en relación a que siempre el profesional Químico Farmacéutica verifica antes de entregar el medicamento, que tenga el aspecto adecuado y que sus envases primarios y secundarios estén en buenas condiciones y rotulado.

Según el objetivo específico 1, se determinó que el proceso de determinación del cumplimiento de buenas prácticas de dispensación está relacionado con el nivel de satisfacción del usuario de F&S Botica San Antonio de Padua en 2021, ya que se obtiene una correlación de 0.517 mediante el uso de la prueba estadística Rho de Spearman. Del mismo modo, los resultados muestran que el 1,00% de los usuarios está en un nivel bajo, el 12,00% en un nivel medio y el 87,00% en un nivel alto, porque los farmacéuticos siempre leen las etiquetas para identificar los medicamentos y asegurarse de que el nombre, la concentración, la forma y la apariencia del producto cumplen con las regulaciones.

Según el objetivo específico 2, se determinó que el análisis e interpretación de las prescripciones durante el período de buena práctica de dispensación se correlacionó con el nivel de satisfacción del usuario de F&S Botica San Antonio de Padua en 2021, debido a que se obtuvo una prueba de correlación de 0.534 utilizando la estadística Rho de Spearman. Asimismo, los resultados muestran que el 2,00% de los usuarios se encuentra en un nivel bajo, el 10,00% en un nivel medio y el 88,00% en un nivel alto. Esto está relacionado con el hecho de que los químicos médicos siempre instruyen y educan a los pacientes sobre la medicina.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda que los químicos profesionales y los técnicos de farmacia establezcan una comunicación con los usuarios de F&S Botica San Antonio de Padua de manera empática, lo que se refleja en la mejora de la empatía y la amabilidad con los usuarios.

Se recomienda implementar políticas que permitan informar correctamente a los usuarios que acuden a la F&S Botica San Antonio de Padua de las consecuencias y riesgos de los cambios de los medicamentos prescritos en la receta médica.

Se recomienda establecer una gestión adecuada y responsable de la información sobre medicamentos para obtener una mejor información. Y, mejorar la atención del usuario, evitar quejas y largas colas.

REFERENCIAS

1. Dávila JT, Tapia IL. Calidad de las Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos, centro de salud “Los Hermanos de Finlandia” municipio El Rosario Carazo septiembre 2019. Seminario para el título de licenciatura. Managua, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua, Facultad de ciencias e ingeniería; 2020.
2. Basantes WM. Diagnóstico del proceso de dispensación al paciente ambulatorio en la farmacia del hospital San Luis de Otavalo y propuesta de mejora con buenas prácticas de dispensación. Proyecto de investigación. DMQ, Ecuador: Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Químicas; 2018.
3. Millón Murillo ER, Silva Hernández WJ, Urbina PJ. Evaluación del proceso de dispensación de medicamentos en farmacia del Puesto de Salud El Calvarito, Ciudad de León, periodo Marzo-Junio 2018. Monografía de licenciatura. León, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Unan-León, Facultad Ciencias Químicas; 2018.
4. Mendoza JÁ, Ortiz KE. Evaluación del proceso de dispensación de medicamentos en farmacia del Puesto de Salud Antenor Sandino, Ciudad de León, periodo septiembre-diciembre 2017. Monografía de licenciatura. León, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Unan-León, Facultad Ciencias Químicas; 2018.
5. Altamirano AG, García MY, García AG. Cumplimiento del proceso de dispensación de medicamentos en pacientes asistentes a consulta externa, Farmacia Hospital Primario Tomás Borge Martínez, Municipio Chichigalpa, Departamento Chinandega, Mayo-Septiembre 2017. Monografía de licenciatura. León, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua-León , Facultad de Ciencias Químicas; 2017.
6. Andía Sánchez PV. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la atención farmacéutica de las boticas de la DIRIS Lima Centro, 2019. Tesis de maestría. Lima, Perú: Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado; 2020.
7. Atachagua Alania SR, Cerna Vásquez DS, Sulca De Pablo AG. Buenas prácticas de dispensación de medicamentos para el covid-19 en los establecimientos farmacéuticos de la localidad de Carapongo, Lurigancho, junio - setiembre 2020. Tesis de bachiller. Lima, Perú: Universidad María Auxiliadora, Facultad de Ciencias de la Salud; 2020.
8. Quispe Masias M, Rojas Flores R. Es el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas

- de distribución que utilizan los químicos farmacéuticos en el proceso de distribución de medicamentos. Estos se evalúan utilizando dos formatos con indicadores que permiten la recolección de información. Tesis de bachiller. Lima, Perú: Universidad María Auxiliadora, Facultad de ciencias de la salud; 2020.
9. Puma Cereceda EM, Villanueva Velasquez LM. Buenas prácticas de dispensación de medicamentos para el Covid 19 en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización Zárate, san juan de Lurigancho, junio-septiembre, 2020. Tesis de bachiller. Lima, Perú: Universidad María Auxiliadora, Facultad de ciencias de la Salud; 2020.
 10. Burga Vásquez Y, Huatay Tucumango EN. Evaluación de las Buenas Prácticas de Dispensación de antibióticos en establecimientos farmacéuticos del distrito de Bambamarca – Cajamarca, 2017. Tesis de licenciatura. Cajamarca, Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Facultad de Ciencias de La Salud; 2018.
 11. Vanegas. Dinterweb. [Online].; 2018 [cited 2020 Diciembre 14. Available from: <https://blog.dinterweb.com/valor-del-producto-vs-valor-del-cliente>.
 12. García. Emprendepyme. [Online].; 2018 [cited 2020 Diciembre 14. Available from: <https://www.emprendepyme.net/la-importancia-de-la-satisfaccion-del-cliente.html>.
 13. Sonia. Fax virtual. [Online].; 2016 [cited 2020 Diciembre 14. Available from: <https://www.faxvirtual.com/blog/la-importancia-de-la-satisfaccion-del-cliente/>.
 14. Ruiz C, Gomez A. Analisis de la calidad percibida, satisfaccion, valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicio deportivos publicos gestionados por Logroño Deporte. Rioja.; 2015.
 15. Lockward D, Ailin M. El rol de la Confianza en las organizacion a traves de los distinto enfoques o pensamiento de la adminsitracion. Ciencia y Sociedad. 2011;; p. 464-502.
 16. Peralta J. Rol de las expectativas en el juicio de satisfaccion y calidad percibida del servicio. Limite. 2006;; p. 195-214.
 17. Tamayo y Tamayo C. El proceso de la investigación científica. Cuarta ed. Noriega G, editor. México D.F.: Limusa; 2003.
 18. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación México D.F.: McGraw Hill; 2014.
 19. Tamayo & Tamayo M. El Proceso de la Investigacion Cientifica-Cuarta Edicion Mexico: EDITORIAL LIMUSA, S.A. DE C.V. GRUPO NORIEGA EDITORES; 2003.
 20. Valderrama S. Pasos para elaborar proyectos de investigación científica Lima: San

- Marcos; 2015.
21. Supo J. Seminario de Investigación Para la Producción Científica. Arequipa.; 2018.
 22. Kotler P, Keller K. Dirección de marketing. Decimocuarta ed. México: Pearson; 2012.
 23. Deza j, Muñoz S. Metodología de la investigación científica Lima: Ediciones Universidad Alas Peruanas; 2012.
 24. Dos Santos M. Calidad y satisfacción: El caso de la Universidad de Jaen. Revista de Educacion Superior. 2016;; p. 79-95.
 25. Cabanillas. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba [Internet]. Universidad César Vallejo; 2020. Available from: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45806>.
 26. Briceño. Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020 [Internet]. Universidad César Vallejo; 2020. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46941/Briceño_RYJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 27. Mallque. Relación de factores predisponentes y cumplimiento de buenas practicas de dispensación en el personal técnico y farmacéutico del Distrito de Comas - Enero a Mayo del 2017 [Internet]. Universidad Inca Garcilazo de la Vega; 2017. Available from: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1446/TESIS_MALLQU E GALA ANGÉLICA ROXANA.pdf?sequence=2&isAllowed=y.
 28. Ordaya. Nivel de satisfacción y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020 [Internet]. Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”; 2021. Available from: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/295/Tesis Ivon Viviana Ordaya Huayta 1 marzo %282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
 29. Cura, V., Carranza M. Evaluación de las buenas prácticas de prescripción y las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia de emergencia del Centro Médico Naval “CMST”, Abril - Junio 2020 [Internet]. Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”; 2021. Available from: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/364/tesis de>

- MIRIAN VIRGINIA 2021.5-convertido.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
30. Gutierrez, J., Rivero S. Buenas prácticas de dispensación de medicamentos de uso común para el Covid19 en los establecimientos farmaceuticos en la Urbanización Tablada de Lurin, Villa Maria del Triunfo, Junio - Septiembre 2020. [Internet]. Universidad Maria Auxiliadora; 2020. Available from: <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/340/UMABACHILLER R.G.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
 31. Valladares, K., Vergaray S. Validación de las recetas en el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, en pacientes hospitalizados del Hospital Militar Central durante los meses de marzo, abril y mayo del 2017 [Internet]. Universidad Inca Garcilazo de la Vega; 2018. Available from: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2986/Tesis VALLADARES CHERO- VERGARAY LEZAMA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.
 32. Estrella, F., Estrella T. Conocimiento del proceso de dispensación de medicamentos en estudiantes del ciclo V al X de Farmacia y Bioquímica, Universidad María Auxiliadora, Lima - Perú 2019 [Internet]. Universidad María Auxiliadora; 2019. Available from: <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/201/42-2019%28FINAL%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
 33. Paredes. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en farmacias y boticas inspeccionados por ufremid, en el departamento de la libertad, marzo 2014 – marzo 2015 [Internet]. Universidad Nacional de Trujillo; 2016. Available from: <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1478>.
 34. Montalvo, T., Gía M. Propuesta de mejora del proceso de dispensación en base a las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia del hospital Vozandes de la ciudad de Quito [Internet]. Universidad Central del Ecuador; 2016. Available from: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10006/1/T-UCE-0008-QF012-2016.pdf>.
 35. Muñoz A. Norma de buenas prácticas de dispensación [Internet]. Bolivia; 2015. Available from: <http://oras-conhu.org/Data/20158353857.pdf>.

ANEXOS

ANEXO N° 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Método
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación	Proceso de dispensación	Recepción y Validación de la prescripción	Tipo de investigación el presente trabajo corresponde a una investigación correlacional – aplicativo. Método y diseño de investigación “No experimental” de “corte transversal” Población y muestra El muestreo es no probabilístico. Muestra: 100 usuarios de la botica. Enfoque de la investigación El presente trabajo será cuantitativo y descriptivo
¿De qué manera se realiza el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua 2021?	Determinar el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021.	El cumplimiento de buenas prácticas de dispensación si están asociadas al nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021.			Análisis e Interpretación de la prescripción	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			Preparación y Selección de los productos para su entrega	
¿Cuál es el proceso del cumplimiento de buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua 2021?	Describir el proceso del cumplimiento de buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021.	En el proceso del cumplimiento de buenas prácticas de dispensación está asociada al nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021.	Registros	Entrega de los productos e Información por el dispensador		
¿Cómo es el análisis e interpretación de una prescripción durante las buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021?	Evaluar el análisis e interpretación de una prescripción durante las buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021.	En el análisis e interpretación de una prescripción durante las buenas prácticas de dispensación está asociada al nivel de satisfacción del usuario en F&S Botica San Antonio de Padua, 2021	Personal de la botica	Director técnico		
				Técnico de farmacia		
			Satisfacción del usuario	Rendimiento percibido	Punto de vista del usuario	
					Diferencia de opiniones	
					Resultados obtenidos	
					Estado de animo	
			Expectativas		Percepción	
					Atención rápida	
					Orientación al usuario	

ANEXO N° 2 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable 1: CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

Definición operacional: La variable cumplimiento de buenas prácticas de dispensación está compuesta por las dimensiones proceso de dispensación, entorno para el servicio de dispensación y personal.

Dimensiones de las variables:

Dimensión 1: PROCESO DE DISPENSACIÓN

Definición operacional: Se evaluará la receta, registrando, analizando e interpretando la prescripción, para la preparación y selección de los productos farmacéuticos y su dispensación al usuario.

Dimensión 2: PERSONAL DE LA BOTICA.

Definición operacional: El personal Técnico en Farmacia solo realizará el expendió de los productos farmacéuticos OTC (Libre Venta) y el Director Técnico cumplirá con el proceso de la dispensación.

Variable 2: SATISFACCION DEL USUARIO

Dimensión 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO.

Definición operacional: EL rendimiento percibido, será del punto de vista del usuario, las opiniones favorables o desfavorables, los resultados obtenidos, estado de ánimo y percepción del usuario en la dispensación realizada.

Dimensión 2: EXPECTATIVAS

Definición operacional: EL rendimiento percibido, será del punto de vista del usuario, las diferencias opiniones, los resultados obtenidos, estado de ánimo y percepción del usuario en la dispensación.

Variable 1: Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
<p align="center">Proceso de Dispensación</p>	Recepción y Validación de la prescripción	Ordinal	<p align="center">Bajo (11-25) Medio (26-40) Alto (41-55)</p>
	Análisis e Interpretación de la prescripción	Ordinal	
	Preparación y Selección de los productos para su entrega	Ordinal	
	Registros	Ordinal	
	Entrega de los productos e Información por el dispensador	Ordinal	
<p align="center">Personal de la botica</p>	Director Técnico	Ordinal	<p align="center">Bajo (8-18) Medio (19-29) Alto (30 -40)</p>
	Técnico en Farmacia	Ordinal	

Variable 2 : Satisfacción del cliente

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Rendimiento Percibido	Punto de vista del usuario Diferencia de opiniones Resultados obtenidos Estado de ánimo Percepción	Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal Ordinal	Bajo (16-37) Medio (38-59) Alto (60-80)
Expectativas	Atención rápida Orientación al usuario	Ordinal Ordinal	Bajo (5-11) Medio (12-18) Alto (19-25)

Anexo N° 3 Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

Mediante el presente documento nos presentamos a Usted a fin de obtener información relevante para el desarrollo de nuestra tesis titulada **CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN ASOCIADOS A NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN F&S BOTICA SAN ANTONIO DE PADUA 2021**, el cual nos permitirá medir las variables de investigación y probar nuestra hipótesis, del cual pedimos nos apoye en las respuestas; quedando agradecidos por su intervención y haciendo la aclaración de que dicha información será **reservada y anónima**.

INSTRUCCIONES: A continuación usted encontrará un conjunto de ítems relacionados hacia la evasión tributaria y recaudación fiscal, marque con una “X” en la columna la alternativa según considere conveniente.

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

VARIABLE 1: CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN

PREGUNTAS		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
PROCESO DE DISPENSACIÓN						
1	El personal Químico Farmacéutico verifica la legalidad de las recetas antes de entregar el medicamento al paciente.					
2	El profesional Químico Farmacéutico analiza e interpreta adecuadamente la prescripción médica.					
3	El profesional Químico Farmacéutico identifica los medicamentos leyendo su etiqueta, asegurándose que el nombre, concentración, forma y presentación del producto corresponda a lo prescrito.					
4	El profesional Químico Farmacéutico, antes de entregar el medicamento, verifica que tenga el aspecto adecuado y que sus envases primario y secundario estén en buenas condiciones y rotulado.					
5	El profesional Químico Farmacéutico realiza un registro de los medicamentos que entrega al paciente					
6	El profesional Químico Farmacéutico anota en el dorso de la receta el nombre del medicamento alternativo, nombre del fabricante, la fecha y su firma, cuando entrega al paciente un medicamento análogo al prescrito.					
7	El profesional Químico Farmacéutico informa al paciente en forma clara sobre los posibles efectos indeseables de los medicamentos.					
8	El profesional Químico Farmacéutico informa al paciente sobre la frecuencia., duración del tratamiento y la vía de administración del medicamento.					
9	El profesional Químico Farmacéutico informa al paciente cuando tomar el medicamento en relación a los alimentos y en relación a otros medicamentos.					
10	El profesional Químico Farmacéutico informa al paciente como tomar o aplicar el medicamento.					
11	El profesional Químico Farmacéutico informa al paciente como guardar y proteger los medicamentos para su adecuada conservación.					
PERSONAL						
12	El personal Químico Farmacéutico verifica el registro sanitario y la fecha de vencimiento de los medicamentos.					
13	El personal Químico Farmacéutico orienta y educa a los pacientes en todo lo relacionado a los medicamentos.					
14	El personal Químico Farmacéutico selecciona, capacita y supervisa al personal auxiliar.					
15	El personal Químico Farmacéutico se mantiene capacitado para resolver las interrogantes e inquietudes de los pacientes					
16	El profesional Químico Farmacéutico cumple las normas legales y sanitarias de las buenas prácticas de dispensación.					
17	El personal Químico Farmacéutico es el responsable de la dispensación de medicamentos.					
18	El personal auxiliar participa en los procesos de capacitación continua.					
19	El personal auxiliar de farmacia está impedido de participar en la labor de dispensación de medicamentos.					

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

PREGUNTAS		VALORACION				
		1	2	3	4	5
RENDIMIENTO PERCIBIDO						
1	Después de la atención brindada usted como cliente queda conforme.					
2	La percepción que usted tiene ahora sobre el servicio es acorde a lo que esperaba.					
3	Está conforme con el servicio brindado.					
4	Está satisfecho con los resultados obtenidos, por el buen servicio.					
5	El personal fue capaz de resolver algunas dudas a la hora de adquirir el producto.					
6	Los productos que brinda la empresa están en buenas condiciones.					
7	Los colaboradores muestran interés en brindarles una información adecuada sobre los productos.					
8	Los colaboradores muestran un buen estado de ánimo.					
9	El trato del personal es de forma amable cada vez que usted frecuenta a la empresa					
10	Usted recomendaría a la empresa por su calidad de servicio.					
11	Usted recibió recomendaciones u opiniones de terceras personas como amigos y/o familiares, para concurrir a la empresa					
12	La opinión que ha recibido de terceras personas sobre la calidad de servicio fue positiva					
13	Los colaboradores siempre se muestran con disposición de ayudarle.					
14	Según su percepción sobre la calidad de servicio, usted regresaría en otras oportunidades.					
15	La percepción que se lleva de la calidad de atención es la que esperaba usted.					
16	La primera impresión es importante, usted percibe que los colaboradores brindan una buena atención					
EXPECTATIVAS						
17	Los colaboradores resuelven sus dudas lo más pronto posible.					
18	La atención por parte de los colaboradores es inmediata.					
19	La botica cumple con lo prometido en ofertas, promociones, entre otros.					
20	Las promesas efectuadas por los colaboradores se cumplen.					
21	El colaborador le brinda información oportuna sobre los productos					

Anexo N° 4 Validación del instrumento por juicio de experto 01



Universidad
Bert Wiener

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN ASOCIADOS A NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN F&S BOTICA SAN ANTONIO DE PADUA 2021.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN							
	DIMENSIÓN 1: Proceso de Dispensación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Recepción y Validación de la prescripción							
2	Análisis e Interpretación de la prescripción							
3	Preparación y Selección de los productos para su entrega							
	DIMENSIÓN 2: Personal de la botica	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Director Técnico							
5	Técnico en Farmacia							
	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO							
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento percibido	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Punto de vista del cliente							
7	Diferencia de opiniones							
8	Resultados obtenidos							
9	Estado de ánimo							
10	Percepción							
	DIMENSIÓN 2: Expectativas	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Atención rápida							
12	Orientación al usuario							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LEON APAC GABRIEL ENRIQUE.
DNI:...07492254...

Especialidad del validador:.....METODOLOGIA, ESTADISTICA.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...28.de...ABRIL...del 2021.....

Anexo N° 5 Validación del instrumento por juicio de experto 02

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN ASOCIADOS A NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN F&S BOTICA SAN ANTONIO DE PADUA 2021.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN							
	DIMENSION 1: Proceso de Dispensación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Recepción y Validación de la prescripción							
2	Análisis e Interpretación de la prescripción							
3	Preparación y Selección de los productos para su entrega							
	DIMENSION 2: Personal de la botica	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Director Técnico							
5	Técnico en Farmacia							
	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO							
	DIMENSION 1: Rendimiento percibido	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Punto de vista del cliente							
7	Diferencia de opiniones							
8	Resultados obtenidos							
9	Estado de ánimo							
10	Percepción							
	DIMENSION 2: Expectativas	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Atención rápida	X		X		X		
12	Orientación al usuario	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia para la aplicación del instrumento

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Federico Martin Malpartida Quispe
DNI: 09957334

Especialidad del validador: Doctor en Salud. Salud Pública.

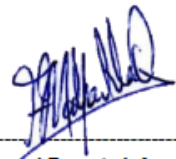
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

01 de mayo de 2021



Firma del Experto Informante

Anexo N° 6 Validación del instrumento por juicio del experto 03<<

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN ASOCIADOS A NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN F&S BOTICA SAN ANTONIO DE PADUA 2021.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN							
	DIMENSIÓN 1: Proceso de Dispensación	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Recepción y Validación de la prescripción							
2	Análisis e Interpretación de la prescripción							
3	Preparación y Selección de los productos para su entrega							
	DIMENSIÓN 2: Personal de la botica	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Director Técnico							
5	Técnico en Farmacia							
	VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO							
	DIMENSIÓN 1: Rendimiento percibido	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Punto de vista del cliente							
7	Diferencia de opiniones							
8	Resultados obtenidos							
9	Estado de ánimo							
10	Percepción							
	DIMENSIÓN 2: Expectativas	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Atención rápida							
12	Orientación al usuario							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: ESTEVES PAIRAZAMAN AMBROCIO TEODORO.**
DNI:17846910


Especialidad del validador:**Dr.BIOLOGIA CELULAR Y MOLECULAR.**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

01de MAYO. Del 2021..

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad – VI

Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	19

Fuente: Software SPSS 24

El coeficiente Alpha obtenido para el instrumento "Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación" es de 0,922, lo que permite concluir que el estudio con un total de 19 ítems es altamente confiable, por lo que muestra consistencia interna entre ítems.

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad – VD

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	21

Fuente: Software SPSS 24

El coeficiente Alpha obtenido para el instrumento "Satisfacción del" es de 0.846, lo que permite concluir que la auditoría con un total de 21 ítems es altamente confiable y por lo tanto muestra consistencia interna entre ítems.



**COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA
INVESTIGACIÓN**

Lima, 21 de julio de 2021

Investigador(a):
Silva Correa Sarita Guissela
Exp. N° 794-2021

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: **"CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN ASOCIADOS A NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN F&S BOTICA SAN ANTONIO DE PADUA 2021"** V01, el cual tiene como investigador principal a Silva Correa Sarita Guissela.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



Yenny Marisol Bellido Fuentes
Presidenta del CIEI- UPNW

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACION

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud: cumplimiento de buenas practicas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S botica san Antonio de Padua ,2021. Antes de decidir si participa o no ,debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados ,tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada línea abajo , si a pesar de ello persisten sus dudas ,comuníquese con la investigadora(or) al teléfono celular o correo electrónico que figuran el documento . no debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: Cumplimiento de buenas practicas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S botica san Antonio de Padua,2021.

Nombre del investigador principal: Silva Correa Sarita Guissela

Propósito del estudio. Analizar el cumplimiento de buenas practicas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S botica san Antonio de Padua, 2021.en el periodo Enero – Julio 2021.

Participantes: Usuarios que acuden a la botica.

Participación: Usuarios que decidan participar en el llenado de encuesta.

Participación voluntaria: Si

Beneficios por participar: Ninguno

Confidencialidad: si
Renuncia: voluntaria

Consultas posteriores: Si en caso tienen consultas o preguntas a término de la encuesta puede realizar con las investigadoras

Contacto con el Comité de Ética: Si en caso existe dudas o preguntas sobre el consentimiento informado puede comunicarse con la representante del comité de Ética de la Universidad Privada Norbert Wiener. Contacto: Dra. Yenni Bellido Fuentes:
jennysjr@hotmail.com

DECLARACION DE CONSENTIMEINTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad.....

Correo electrónico personal o institucional.....



Lima, 6 de abril del 2021

Dr. Nareiso Enrique León Soria

Decano de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la UNIVERSIDAD NORBERT WIENER

Presente:

De mi mayor consideración:

Mediante la presente carta el establecimiento farmacéutico F&S BOTICA SAN ANTONIO DE PADUA autoriza a la bachiller: SARITA GUISELLA, SILVA CORREA con código a2014200089 de la Facultad de Farmacia y Bioquímica. Realice la recolección de datos del proyecto de tesis titulado: " CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION ASOCIADOS NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO EN F&S BOTICA SAN ANTONIO DE PADUA.2021."

Brindando todas las facilidades que requiera.

Sin otro particular me despido saludos cordiales.

Atentamente.

FARMACIA SAN ANTONIO DE PADUA S.A.C.
RUC: 2060173809
FELIX NODIER ESCUDERO QUEZADA
RESPONSABLE LEGAL

BOTICA
SAN ANTONIO DE PADUA
RUC: 2060173809
Calle Taurija Mz. H, Lt. 13
Dist. Hija de Taurija
Los Olivos - LIMA

Félix Nodier Escudero Quezada

Gerente general

DNI N°45198909

Calle taurija Mz H Lot 13 Asoc. Hijos de taurija - Los Olivos – Lima
Correo electrónico: fsboticasanantonio@gmail.com

Anexo N. °11 Informe del asesor de turnitin

CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN ASOCIADOS A NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN F&S BOTICA SAN ANTONIO DE PADUA 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

15% INDICE DE SIMILITUD	14% FUENTES DE INTERNET	1% PUBLICACIONES	6% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	--------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	1%
5	riul.unanleon.edu.ni:8080 Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Anahuac México Sur Trabajo del estudiante	1%
8	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

