



Universidad  
Norbert Wiener

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**Tesis**

Dispensación de medicamentos y calidad de atención en usuarios que acuden a  
la Farmacia G&M del Distrito de Villa El Salvador, 2025

**Para optar el Título Profesional de**  
**Químico Farmacéutico**

**Presentado por:**

**Autora:** Solano Ortiz, Leslye Viviana

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-6726-9096>

**Asesora:** Dra. Andamayo De Castillo, Diana Esmeralda

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-3357-3537>

**Lima – Perú**

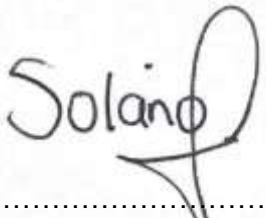
**2026**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

Yo, Leslye Viviana Solano Ortiz egresado de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Farmacología y Bioquímica** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "**DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ACUDEN A LA FARMACIA G&M DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, 2025.**" Asesorado por el docente: Diana Esmeralda Andamayo de Castillo DNI 20078664 ORCID <https://orcid.org/0000-0003-3357-3537> tiene un índice de similitud de **23%** con código trn:oid::14912:535629724 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

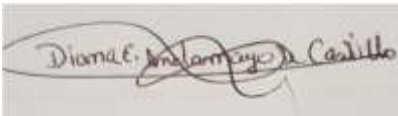
Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.




.....

Firma de autor  
 Leslye Viviana Solano Ortiz  
 DNI: 76784877



Firma  
 Diana Esmeralda Andamayo de Castillo  
 DNI: 20078664

Lima, 04 de Diciembre de 2025

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

En caso se supere el porcentaje de similitud máximo establecido (mayor a 20%), tanto general como por fuente primaria, afirmo que dicho excedente corresponde al marco metodológico del documento. Procedo a detallar y justificar del mismo:

Tiene una similitud de 23% teniendo un 3% que sobrepasa el porcentaje estipulado y se debe a que no se filtro lo que se corresponde a excluir citas textuales y excluir textos citados, además por la naturaleza de la metodología que hay términos que no se pueden colocar sinonimos, sino escribir tal cual es, siendo estas precisiones que eleva el porcentaje, en consecuencia afirmo que se da cumplimiento a las políticas anti plagio.

## **Dedicatoria**

A mis amados padres, que, con su esfuerzo incansable, su ejemplo de vida y su amor incondicional me enseñaron que los sueños se alcanzan con perseverancia y fe. A ellos, que han sido mi mayor inspiración y mi refugio en los momentos de duda, dedico cada página de este logro.

A mi hermano, por su apoyo constante, sus palabras sinceras y su presencia firme en cada etapa del camino. Gracias por ser fuerza, compañía y motivación silenciosa cuando más lo necesité.

A mi familia, por acompañarme en cada paso, por su paciencia, comprensión y por esas palabras de aliento que fueron luz en los días difíciles. Esta meta no es solo mía, sino también de ustedes, quienes me recordaron que todo esfuerzo cobra sentido cuando se hace con amor.

## **Agradecimientos**

A la Universidad Norbert Wiener, mi más sincero agradecimiento por ser el espacio donde los sueños académicos encontraron guía y rumbo. Gracias por abrir sus puertas y brindarme las herramientas que hicieron posible este logro, así como por inspirar en mí el compromiso con la búsqueda constante del conocimiento.

Expreso un profundo y especial reconocimiento a mi asesora, Dra. Andamayo De Castillo, Diana Esmeralda, por su dedicación, paciencia y acompañamiento constante. Su guía sabia y su apoyo humano iluminaron el camino de esta investigación, convirtiéndose en un pilar fundamental para alcanzar esta meta. Su vocación y calidez marcaron una diferencia que siempre llevaré conmigo.

## Índice general

Dedicatoria .....	iii
Agradecimientos .....	iv
Índice general .....	v
Índice de tablas.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	8
II. METODOLOGÍA.....	4
“Tipo de investigación” .....	4
“Diseño de la investigación” .....	4
Población y muestra .....	4
Variables .....	6
Procedimientos.....	9
Aspectos éticos.....	10
III. RESULTADOS.....	11
IV. DISCUSIÓN .....	18
V. CONCLUSIONES .....	21
VI. REFERENCIAS.....	23
VII. ANEXOS .....	27
VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS.....	31
VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN.....	33

**Índice de tablas**

Tabla 1 <i>Contrastación de la hipótesis general</i> .....	11
Tabla 2 <i>Contrastación de la hipótesis específica 1</i> .....	12
Tabla 3 <i>Contrastación de la hipótesis específica 2</i> .....	13
Tabla 4 <i>Contrastación de la hipótesis específica 3</i> .....	14
Tabla 5 <i>Contrastación de la hipótesis específica 4</i> .....	15
Tabla 6 <i>Contrastación de la hipótesis específica 5</i> .....	16
Tabla 7 <i>Contrastación de la hipótesis específica 6</i> .....	17

### Resumen

**Introducción:** La “dispensación de medicamentos” es un proceso fundamental dentro de la atención farmacéutica, ya que influye directamente en la satisfacción de los usuarios; una correcta gestión en este proceso contribuye al bienestar de los pacientes y al fortalecimiento de la calidad del servicio en las farmacias. **Objetivo:** “Determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&M del distrito de Villa El Salvador, durante el año 2025”. **Materiales y métodos:** Se adoptó un enfoque cuantitativo, tipificada como aplicada, diseño no experimental, transversal. El método utilizado fue el hipotético-deductivo. La población fueron 300 usuarios, seleccionándose una muestra de 169 mediante muestreo probabilístico intencional. Para la recolección de datos se aplicaron encuestas validadas por Yalerque (2024) y Gutiérrez (2023). El análisis se basó estadística descriptiva e inferencial con los programas Excel y SPSS. **Resultados:** Los valores obtenidos mediante el estadígrafo “Rho de Spearman” indican una relación significativa entre la “dispensación de medicamentos” y la calidad de atención ( $r = 0.698$ ;  $p = 0.007$ ), **Conclusión:** Se demuestra que una adecuada dispensación de medicamentos contribuye directamente a una atención de calidad.

**Palabras clave:** “dispensación de medicamentos”; servicios farmacéuticos; calidad de la atención en salud; satisfacción del paciente; salud y bienestar.

### Abstract

**Introduction:** The dispensing of medications is a fundamental process in pharmaceutical care, as it directly influences user satisfaction; proper management of this process contributes to patient well-being and strengthens the quality of service in pharmacies. **Objective:** To determine the relationship between medication dispensing and the quality of care for users who visit the G&M Pharmacy in the district of Villa El Salvador during 2025. **Materials and methods:** A quantitative, applied approach was adopted, with a non-experimental transactional design. The method used was hypothetical-deductive. The population consisted of 300 users, with a sample of 169 selected through intentional probability sampling. Data collection was carried out using surveys validated by Yalerque (2024) and Gutiérrez (2023). The analysis was performed using descriptive and inferential statistics with Excel and SPSS software. **Results:** The values obtained using Spearman's rho statistic indicate a significant relationship between medication dispensing and quality of care ( $r = 0.698$ ;  $p = 0.007$ ). **Conclusion:** This demonstrates that proper medication dispensing directly contributes to quality care.

**Keywords:** medication dispensing; pharmaceutical services; quality of healthcare; patient satisfaction; health and well-being.

## I. INTRODUCCIÓN

La “dispensación del medicamento” es un aspecto fundamental de la atención farmacéutica,<sup>1</sup> ya que, no involucra únicamente la entrega de los productos farmacéuticos, sino que se basa en verificar la prescripción, orientar claramente sobre los efectos, dosis e interacciones, y la empática comunicación que de garantías del uso racional y seguro.<sup>2</sup> De tal manera que, la atención de calidad requiere de precisiones técnicas y de destrezas personales. Esto asegura que el usuario comprenda el tratamiento,<sup>3</sup> promoviendo una mayor adherencia terapéutica y fortaleciendo la confianza del usuario en el servicio farmacéutico.<sup>4</sup>

A pesar de tus lineamientos, diversas investigaciones han demostrado que, al momento de la dispensación, ocurren una serie de deficiencias vinculadas a la explicación insuficiente de la terapia, prolongado tiempo de espera, comunicación escasa sobre los riesgos y un limitado análisis de la prescripción.<sup>5</sup> Tales errores reducen y deterioran la experiencia de los usuarios, comprometiendo la seguridad de los mismos y reduciendo la percepción positiva de la calidad del servicio.<sup>6,7</sup> A pesar de su relevancia, aún existe una brecha significativa de conocimiento sobre cómo tales deficiencias tienen un impacto en

la calidad de la atención en la farmacia,<sup>8</sup> que requiere ser abordada, pues limita la aplicación de estrategias e intervenciones eficientes que optimicen el servicio terapéutico. A nivel internacional, esta problemática es persistente. En el caso de Etiopía, Demissei<sup>9</sup> et al. (2022) reporta que un 68% de los usuarios percibe deficiencias en orientación y registro, y únicamente el 55% manifestó satisfacción con la atención farmacéutica. En Jordania, Amara et al.<sup>10</sup> (2023) evidenció que el 73% reveló satisfacción general, pero solo el 58% contó con claras instrucciones sobre la utilización de los fármacos. En Colombia, Álvarez et al.<sup>11</sup> (2023) encontró que el 65% no obtuvo datos detallados sobre el correcto uso del fármaco y un 72% manifestó insatisfacción sobre la personalización del servicio y el tiempo de espera.

A nivel nacional, la realidad no es diferente. En un estudio de San Borja, Gutiérrez y Reyes<sup>12</sup> (2023) señalaron que un 63% de los usuarios no contó con una adecuada orientación con respecto a la prescripción y un 59% se manifestó insatisfecho con el trato del personal farmacéutico. Palma y Quispe<sup>13</sup> (2022), en un estudio realizado en San Juan de Lurigancho, señalaron que el 67% no contó con datos claros sobre los efectos adversos y las dosis pautadas, mientras que un 58% tuvo una percepción de atención poco personalizada. En Villa María del Triunfo Miranda y Sandoval<sup>14</sup> (2022) refirieron que el 69% no contó con un análisis adecuado de la prescripción y, en el caso de El Agustino, Castillo y Ccahuay<sup>15</sup> (2022) evidenciaron que el 65% no contó con instrucciones precisas para administrar y utilizar los fármacos.

En el caso de la Farmacia G&M de Villa El Salvador, los reportes constantes de los usuarios demuestran deficiencias persistentes de la atención. Estas se asocian a la insuficiente orientación sobre la utilización de los fármacos, retrasos en la entrega y deficiente comunicación con el personal. Estas carencias no únicamente ocasionan insatisfacción, sino que además pueden comprometer la adherencia al tratamiento, la percepción de profesionalismo del personal y la seguridad del paciente. En general, este hecho demuestra que es necesaria la revisión y optimización de los procesos de dispensación de medicamentos, lo que garantiza un servicio seguro, eficiente y confiable. En este escenario, surge la necesidad de comprender cómo la “dispensación de medicamentos” influye en la calidad de atención percibida por los usuarios, especialmente en contextos urbanos donde el volumen de demanda exige procesos eficientes. El presente estudio se orientó a generar evidencia sobre esta relación mediante un enfoque cuantitativo, correlacional y no experimental, empleando instrumentos validados que aseguran rigor y objetividad. Sus resultados buscan identificar áreas críticas del servicio,

orientar mejoras en la interacción entre el personal y los pacientes y apoyar la toma de decisiones en farmacias comunitarias como las de Villa El Salvador.

De acuerdo con lo expuesto, se planteó como objetivo general “determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&M.”

## II. METODOLOGÍA

### “Tipo de investigación”

El estudio se tipificó como aplicada, ya que empleó fundamentos teóricos para abordar un problema real.<sup>16</sup> Este enfoque permitió analizar la “dispensación de medicamentos” en su contexto operativo y generar evidencia útil para mejorar la calidad de atención, favoreciendo decisiones informadas y fortaleciendo las prácticas en la Farmacia G&M.

### “Diseño de la investigación”

El estudio empleó un diseño no experimental de corte transversal, adecuado para analizar la relación entre la “dispensación de medicamentos” y la calidad de atención sin manipular variables. La recolección de datos en un único momento permitió describir las condiciones reales. Se complementó con el método hipotético-deductivo para contrastar la hipótesis y con un enfoque cuantitativo basado en instrumentos estructurados que aseguraron precisión y objetividad en el análisis.<sup>16</sup>

### Población y muestra

#### Población

En este estudio, la población se compuso de 300 usuarios que acudieron a la Farmacia G&M del distrito de Villa El Salvador durante el periodo de tres semanas.

#### Criterios de inclusión.

- Personas usuarias mayores de edad.
- Personas usuarias que acudieron a la Farmacia G&M durante el periodo de estudio.
- Personas usuarias que firmaron el consentimiento informado.

#### Criterios de exclusión.

- Personas usuarias menores de 18 años.
- Personas que acudieron únicamente a realizar consultas sin adquirir medicamentos.
- Usuarios con alguna dificultad que les impidió responder adecuadamente el cuestionario (como problemas cognitivos o de comunicación).

### Muestra

En el estudio, se aplicó la fórmula para poblaciones finitas determinando el total de la muestra:

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

$$n = \frac{(1.96)^2 * 300 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(300 - 1) + (1.96)^2 0.5 * 0.5}$$
$$n = \frac{288.12}{1.7079}$$
$$n = 168.7$$

La muestra estuvo conformada por 169 usuarios que acudieron a la Farmacia G&M del distrito de Villa El Salvador durante el periodo junio-julio del año 2025.

### **Muestreo**

El muestreo fue probabilístico intencional, permitiendo que toda la población tuviera opción de ser seleccionada, priorizando a quienes cumplían criterios definidos, como recibir atención farmacéutica completa y estar aptos para brindar respuestas válidas.<sup>17</sup>

## Variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
“Dispensación de medicamentos”	Es un proceso en la que los fármacos son entregados por los mismos, esto involucra tomar el recetario médico, verificar los datos del paciente, preparar los fármacos y entregarlos a los mismos, además de su educación y uso adecuado. <sup>8</sup>	Variable que se midió a través del cuestionario que contiene 19 ítems y cinco alternativas de respuesta-	“Acto profesional farmacéutico”	Exposición del especialista Datos del experto relacionados con su prescripción médica	“Muy en Desacuerdo =1” “Desacuerdo = 2” “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo =3” “De acuerdo =4” “Muy de acuerdo =5”
			“Recepción y validación de la prescripción”	Eficacia en la entrega de medicamentos Verificación del usuario: Registro de nombres y apellidos del beneficiario. Dosificación y presentación del fármaco. Ubicación y fechas de emisión y vencimiento de la prescripción, junto con el sello y la rúbrica del profesional responsable.	
			“Análisis e interpretación de la prescripción”	Adecuada estimación de la posología según la prescripción del usuario. Reconocimiento de potenciales interacciones farmacológicas y/o redundancia en el tratamiento terapéutico.	

			<p>“Preparación y selección de productos”</p>	<p>Entrega apropiada de los fármacos Estado físico de los productos farmacéuticos Comprobación de la fecha de caducidad</p>	
			<p>“Registro farmacéutico”</p>	<p>Empleo de plataformas informáticas Documentación de incidencias vinculadas al uso de fármacos.</p>	
			<p>“Entrega de productos e información”</p>	<p>Distribución de productos farmacéuticos Suministro de datos sobre los fármacos Instrucciones respecto a las condiciones de conservación</p>	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
“Calidad de atención”	Es un procedimiento continuo que involucra la valoración, control y monitoreo de la utilización de medicamentos en los pacientes, asegurando la eficacia, seguridad y eficiencia del tratamiento farmacológico previniendo dificultades asociadas a la medicación. <sup>19</sup>	Variable que se midió a través del cuestionario que contiene 20 ítems y cinco opciones de respuesta-	Fiabilidad	Servicio adecuado y libre de equivocaciones Asistencia conforme al horario programado	“1 = Muy malo” “2 = Malo” “3 = Regular” “4 = Bueno” “5 = Excelente”
			Capacidad de respuesta	Asistencia ágil Respuesta oportuna a su necesidad o inconveniente	
			Seguridad	Seguridad percibida respecto al profesional que brindó la atención Dominio técnico demostrado por el colaborador que lo asistió	
			Empatía	Interacción cordial y considerada con el beneficiario Entendimiento del paciente respecto a los medicamentos que se le están administrando	
			Tangibilidad	Percepción estética del área de atención farmacéutica Rotulación clara que permite localizar el establecimiento de farmacia	

## **Procedimientos**

Se seleccionó la técnica de la encuesta por su utilidad para recopilar información de manera sistemática mediante preguntas estructuradas aplicadas a una muestra representativa. El instrumento empleado fue el cuestionario, adecuado para obtener respuestas objetivas y comparables sobre las variables de interés<sup>17</sup>. Para medir la “dispensación de medicamentos” se utilizó la escala de Juan Yarleque<sup>8</sup> (2024), compuesta por 19 ítems en formato Likert orientados a evaluar la percepción del usuario sobre la calidad del proceso, con puntos de corte definidos como “Mala: 34–51 puntos”, “Regular: 52–68 puntos” y “Buena: 69–85 puntos”. La calidad de atención se midió mediante el cuestionario de Verónica Gutiérrez y Jenifer Reyes<sup>12</sup> de 2023, integrado por 20 ítems que permitieron valorar la experiencia del usuario en diversas dimensiones del servicio farmacéutico.

“Ambos instrumentos fueron sometidos a validación por juicio de expertos, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems, asegurando su adecuación conceptual. La confiabilidad se determinó a través del coeficiente alfa de Cronbach, indicador que estimó la consistencia interna de las escalas y respaldó su precisión para el análisis cuantitativo.”

Para la recolección de datos, los cuestionarios fueron aplicados a los usuarios seleccionados y las respuestas obtenidas se registraron en una base elaborada en Microsoft Excel. En esta fase se realizó la codificación y tabulación de los datos, organizándolos de forma ordenada para facilitar su posterior procesamiento.

Posteriormente, la base de datos fue exportada al software SPSS v28, donde se efectuaron análisis descriptivos y se presentaron los resultados en tablas de frecuencia para sintetizar la información obtenida. Finalmente, para determinar la relación entre la “dispensación de medicamentos” y la calidad de atención se empleó la prueba estadística Rho de Spearman, adecuada para variables ordinales y distribuciones no normales, permitiendo identificar la dirección y el grado de asociación entre las variables estudiadas.

**Aspectos éticos**

Esta investigación cumplió estrictamente con los lineamientos éticos de anonimato, privacidad y confidencialidad. Previa la aplicación de los cuestionarios, se hizo entrega del consentimiento informado, explicando los objetivos, la participación voluntaria y el derecho a retirarse sin repercusiones. Se garantizó que la atención no sería afectada y que los datos serían usados solo con fines investigativos. La confidencialidad se aseguró mediante codificación y almacenamiento seguro, sin registrar nombres ni datos identificatorios. La información no fue compartida con terceros ni publicada de forma individual, cumpliendo las normas éticas vigentes.

### III. RESULTADOS

El análisis de los datos obtenidos permitió evaluar la relación entre la dispensación de medicamentos y la calidad de atención brindada a los usuarios de la Farmacia G&M, en tal sentido, esta sección presenta los hallazgos más relevantes derivados del procesamiento estadístico, organizados en función de los objetivos específicos planteados en la investigación:

**Tabla 1** *Contrastación de la hipótesis general*

<b>Correlaciones</b>			“Dispensación de medicamentos”	Calidad de la atención
“Rho de Spearman”	“Dispensación de medicamentos”	“Coeficiente de correlación”	1,000	,698
		“Sig. (bilateral)”	.	,007
		N	169	169
	“Calidad de la atención”	“Coeficiente de correlación”	,698	1,000
		“Sig. (bilateral)”	,007	.
		N	169	169

Los resultados obtenidos mediante el estadígrafo Rho de Spearman muestran un coeficiente de correlación  $r = 0.592$  y una significancia  $p = 0.001$ , valores que evidencian una relación significativa entre la entrega e información de los medicamentos y la calidad de atención en los usuarios de la Farmacia G&M, dado que  $p$  es menor a 0.05. Como resultado, se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alternativa.

#### **Comprobación de hipótesis:**

Hipótesis nula ( $H_0$ ): No existe relación significativa entre la “dispensación de medicamentos” y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&M del distrito de Villa El Salvador.

Para que esta hipótesis se acepte, debe cumplirse que  $p > 0.05$ .

Hipótesis alternativa ( $H_1$ ): Existe relación significativa entre la “dispensación de medicamentos” y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&M del distrito de Villa El Salvador.

Para que esta hipótesis se acepte, debe cumplirse que  $p < 0.05$ .

Dado que la significancia hallada ( $p = 0.007$ ) es menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).

**Tabla 2** *Contrastación de la hipótesis específica 1*

<b>Correlaciones</b>			Acto profesional farmacéutico	Calidad de la atención
“Rho de Spearman”	Acto profesional farmacéutico	“Coeficiente de correlación” “Sig. (bilateral)” N	1,000 . 169	,671 ,003 169
	Calidad de la atención	“Coeficiente de correlación” “Sig. (bilateral)” N	,671 ,007 169	1,000 . 169

**Interpretación**

Los datos obtenidos mediante el estadígrafo Rho de Spearman, con un coeficiente de correlación  $r = 0.671$  y una significancia  $p = 0.003$  (menor a 0.05), evidencian una relación significativa entre el acto profesional farmacéutico y la calidad de atención en los usuarios de la Farmacia G&M del distrito de Villa El Salvador. Como resultado, se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alternativa 1.

**Tabla 3** *Contrastación de la hipótesis específica 2*

			Recepción y validación de la prescripción	Calidad de la atención
“Rho de Spearman”	Recepción y validación de la prescripción	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 169	,663 ,021 169
	Calidad de la atención	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,663 ,021 169	1,000 . 169

Los resultados obtenidos mediante el estadígrafo Rho de Spearman muestran una relación significativa entre la recepción y validación de la prescripción y la calidad de atención en los usuarios de la Farmacia G&M, con un coeficiente  $r = 0.663$  y una significancia  $p = 0.021$ , menor a 0.05. Como resultado, se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alternativa 2.

**Tabla 4** *Contrastación de la hipótesis específica 3*

<b>Correlaciones</b>			<b>Análisis e interpretación de la prescripción</b>	<b>Calidad de la atención</b>
“Rho de Spearman”	Análisis e interpretación de la prescripción	Coeficiente de correlación	1,000	,596
		Sig. (bilateral)	.	,006
		N	169	169
	Calidad de la atención	Coeficiente de correlación	,596	1,000
		Sig. (bilateral)	,006	.
		N	169	169

Los resultados obtenidos mediante el estadígrafo Rho de Spearman fueron  $r = 0.596$  y  $p = 0.006$ , los cuales evidencian una relación significativa entre el análisis e interpretación de la prescripción y la calidad de atención en los usuarios de la Farmacia G&M. Como resultado, se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alternativa 3.

**Tabla 5** *Contrastación de la hipótesis específica 4*

<b>Correlaciones</b>				
			Preparación y selección de productos	Calidad de la atención
“Rho de Spearman”	Preparación y selección de productos	Coeficiente de correlación	1,000	,609
		Sig. (bilateral)	.	,051
		N	169	169
	Calidad de la atención	Coeficiente de correlación	,609	1,000
		Sig. (bilateral)	,051	.
		N	169	169

Los resultados obtenidos mediante el estadígrafo Rho de Spearman muestran un coeficiente de correlación  $r = 0.609$  y una significancia  $p = 0.051$ , valores que indican una relación moderada entre la preparación y selección de productos y la calidad de atención, aunque sin significancia estadística al superar el nivel de  $p < 0.05$ . En consecuencia, no se rechaza la hipótesis nula y no se acepta la hipótesis alternativa 4.

**Tabla 6** *Contrastación de la hipótesis específica 5*

<b>Correlaciones</b>			Registro	Calidad de la atención
“Rho de Spearman”	Registro	Coeficiente de correlación	1,000	,648
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	169	169
	Calidad de la atención	Coeficiente de correlación	,648	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	169	169

Los resultados obtenidos mediante el estadígrafo Rho de Spearman muestran un coeficiente de correlación  $r = 0.648$  y una significancia  $p = 0.004$ , valores que evidencian una relación significativa entre el registro y la calidad de atención en los usuarios de la Farmacia G&M, al ser  $p$  menor a  $0.05$ . Como resultado, se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alternativa 5.

**Tabla 7** *Contrastación de la hipótesis específica 6*

		<b>Correlaciones</b>		
			Entrega e información de los medicamentos	Calidad de la atención
“Rho de Spearman”	Entrega e información de los medicamentos	Coeficiente de correlación	1,000	,592
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	169	169
	Calidad de la atención	Coeficiente de correlación	,592	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	,001
		N	169	169

Los resultados obtenidos mediante el estadígrafo Rho de Spearman muestran un coeficiente de correlación  $r = 0.592$  y una significancia  $p = 0.001$ , valores que evidencian una relación significativa entre la entrega e información de los medicamentos y la calidad de atención en los usuarios de la Farmacia G&M, al ser  $p$  menor a 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

#### IV. DISCUSIÓN

La “dispensación de medicamentos” es un proceso fundamental para garantizar la calidad de la atención farmacéutica, en función de ello se planteó como objetivo fue determinar la relación entre la “dispensación de medicamentos” y la calidad de atención en los usuarios de la Farmacia G&M de Villa El Salvador, en tal sentido, los resultados confirmaron mediante el coeficiente Rho de Spearman reveló una correlación positiva alta ( $r = 0.698$ ) y significativa ( $p = 0.007$ ), lo que indica que, a medida que la “dispensación de medicamentos” se realiza de manera más adecuada, aumenta también la calidad de la atención para los usuarios.

Los resultados del estudio muestran coherencia con investigaciones previas. Coinciden con lo reportado por Gutiérrez y Reyes<sup>12</sup>, quienes identificaron una relación significativa entre la “dispensación de medicamentos” y la calidad del servicio en farmacias de San Borja. También concuerdan con Palma y Quispe<sup>13</sup>, quienes hallaron resultados similares en boticas de San Juan de Lurigancho, y con Miranda y Sandoval<sup>14</sup>, quienes evidenciaron dicha relación en boticas de Villa María del Triunfo. Asimismo, se alinean con Castillo y Ccahuay<sup>15</sup>, quienes señalaron que deficiencias en la orientación y el trato afectan la percepción de la calidad del servicio.

En contraste, difieren parcialmente de Álvarez et al.<sup>11</sup>, quienes reportaron deficiencias en la “dispensación de medicamentos” y baja satisfacción en una droguería de Solita Caquetá. A diferencia de ese contexto, el presente estudio evidencia una correlación positiva alta, posiblemente asociada a mejores procesos internos y mayor capacitación del personal.

En relación con el primer objetivo específico, se identificó una relación significativa entre el acto profesional farmacéutico y la calidad de atención en los usuarios de la Farmacia G&M, según el “Rho de Spearman” ( $r = 0.671$ ;  $p = 0.003$ ), evidenciándose que un mejor desempeño profesional se asocia con una mayor calidad percibida. Estos resultados coinciden con Álvarez et al.<sup>11</sup> (2023), quienes al “evaluar la calidad del procedimiento dispensador de medicamentos” reportaron que el 72% expresó insatisfacción con el tiempo de espera, el acto profesional y la personalización del servicio, mostrando que deficiencias en la “dispensación de medicamentos” reducen la percepción de calidad.

Respecto al segundo objetivo específico, los resultados del “Rho de Spearman” mostraron una relación significativa entre la recepción y validación de la prescripción y la calidad de atención en los usuarios ( $r = 0.663$ ;  $p = 0.021$ ), concluyéndose que una mayor eficacia en este proceso mejora la calidad percibida. Estos hallazgos se relacionan con lo señalado por Castillo y Ccahuay<sup>15</sup> (2022), quienes identificaron que el 60% de usuarios percibió deficiencias en la recepción y validación de la prescripción. Se evidenció que fallas en la

información brindada y en el trato durante este procedimiento afectan de manera notable la percepción de calidad del servicio.

En relación con el tercer objetivo específico, el “Rho de Spearman” confirmó una relación significativa entre el análisis e interpretación de la prescripción y la calidad de atención en los usuarios de la Farmacia G&M, con  $r = 0.596$  y  $p = 0.006$ . Estos resultados coinciden parcialmente con Gutiérrez y Reyes<sup>12</sup> (2023), quienes reportaron que el 63 % de usuarios no recibió orientación adecuada sobre la “interpretación de la prescripción”, afectando la comprensión del tratamiento. En conjunto, ambos estudios evidencian deficiencias en el servicio farmacéutico que pueden comprometer la seguridad del paciente y reducir la percepción de calidad.

En relación con el cuarto objetivo específico, el “Rho de Spearman” mostró una relación significativa entre el “análisis e interpretación de la prescripción” y la calidad de atención en los usuarios de la Farmacia G&M ( $r = 0.596$ ;  $p = 0.006$ ). Estos resultados se vinculan con Miranda y Sandoval<sup>14</sup> (2022), quienes identificaron que el 69% de los usuarios no recibió un adecuado “análisis e interpretación de la prescripción” y que el 61% percibió trato poco empático. Dichas deficiencias afectaron negativamente la percepción de calidad, confirmando que debilidades en este proceso repercuten directamente en la evaluación del servicio farmacéutico.

Respecto al quinto objetivo específico, los resultados del “Rho de Spearman” evidenciaron una relación significativa entre el registro y la calidad de atención ( $r = 0.648$ ;  $p = 0.004$ ). Estos hallazgos coinciden con Palma y Quispe<sup>13</sup> (2022), quienes señalaron que deficiencias administrativas y técnicas afectan la calidad percibida. Asimismo, concuerdan con Dемissei et al.<sup>9</sup> (2022), donde el 68% de usuarios reportó fallas en el “registro” y la orientación sobre el uso de medicamentos, y solo el 55% expresó satisfacción. Se concluye que limitaciones en estos procesos comprometen la seguridad del paciente y la adherencia terapéutica.

En cuanto al sexto objetivo específico, se evidenció una relación significativa entre la “entrega e información de los medicamentos” y la calidad de atención ( $r = 0.592$ ;  $p = 0.001$ ). Este resultado guarda relación con Palma y Quispe<sup>13</sup> (2022), quienes reportaron que el 67% de usuarios identificó deficiencias en la “entrega e información de medicamentos”, particularmente en la claridad sobre posología y advertencias, y que el 58% percibió una atención poco personalizada. Tales deficiencias afectan la calidad del servicio y disminuyen la confianza del usuario, destacando la importancia de una orientación adecuada durante la dispensación.

Los resultados obtenidos contribuyen al conocimiento al confirmar que la “dispensación de medicamentos” es un componente clave en la percepción de calidad del servicio farmacéutico, integrando aspectos técnicos y comunicativos que fortalecen la confianza y la adherencia terapéutica. Su relevancia radica en evidenciar que la calidad no depende solo del suministro del fármaco, sino del acompañamiento profesional brindado al usuario.

No obstante, el estudio presenta limitaciones, como el tamaño de la muestra y la aplicación en una sola farmacia, lo que podría restringir la generalización de los resultados. Estas limitaciones sugieren desarrollar investigaciones futuras orientadas al seguimiento farmacoterapéutico, educación sanitaria y modelos de atención centrados en el paciente. En cuanto a las aplicaciones prácticas, los hallazgos respaldan la necesidad de fortalecer la capacitación continua del personal y optimizar los procesos internos, promoviendo una atención segura, eficiente y humanizada que mejore la experiencia del usuario y eleve los estándares de calidad del servicio farmacéutico.

## V. CONCLUSIONES

1. “Existe una relación significativa, positiva y alta entre la dispensación de medicamentos y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&M del distrito de Villa El Salvador, dado que el coeficiente de correlación es  $r = 0.698$  con una significancia bilateral de  $p = 0.007$ , la cual es menor a 0.05. De manera que, a medida que mejora la dispensación de medicamentos, también se incrementa la calidad de atención percibida por los usuarios.”
2. “Existe una relación significativa, positiva y alta entre el acto profesional farmacéutico y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&M del distrito de Villa El Salvador, dado que el coeficiente de correlación es  $r = 0.671$  con una significancia bilateral de  $p = 0.000$ , la cual es menor a 0.05. De manera que, a mayor desempeño del acto profesional farmacéutico, mejor es la calidad de atención percibida por los usuarios.”
3. “Existe una relación significativa, positiva y moderada entre la recepción y validación de la prescripción y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&M del distrito de Villa El Salvador, dado que el coeficiente de correlación es  $r = 0.663$  con una significancia bilateral de  $p = 0.021$ , la cual es menor a 0.05. De manera que, a mayor eficacia en la recepción y validación de la prescripción, mejor es la calidad de atención percibida por los usuarios.”
4. “Existe una relación significativa, positiva y moderada entre el análisis e interpretación de la prescripción y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&M del distrito de Villa El Salvador, dado que el coeficiente de correlación es  $r = 0.596$  con una significancia bilateral de  $p = 0.006$ , la cual es menor a 0.05. De manera que, a mayor precisión en el análisis e interpretación de la prescripción, mejor es la calidad de atención percibida por los usuarios.”
5. “Existe una relación significativa, positiva y moderada entre la preparación y selección de productos y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&M del distrito de Villa El Salvador, dado que el coeficiente de correlación es  $r = 0.609$  con una significancia bilateral de  $p = 0.051$ , la cual es menor a 0.05. De manera que, a mejor preparación y selección de productos, mayor es la calidad de atención percibida por los usuarios.”
6. “Existe una relación significativa, positiva y alta entre el registro y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&M del distrito de Villa El Salvador, dado que el coeficiente de correlación es  $r = 0.648$  con una significancia bilateral de  $p = 0.051$ , la cual es menor a 0.05. De manera que, un registro adecuado

y ordenado de los procesos farmacéuticos contribuye a una mejor calidad de atención percibida por los usuarios.”

7. “Existe una relación significativa, positiva y moderada entre la entrega e información de los medicamentos y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&M del distrito de Villa El Salvador, dado que el coeficiente de correlación es  $r = 0.592$  con una significancia bilateral de  $p = 0.001$ , la cual es menor a 0.05. De manera que, una adecuada y ordenada entrega e información de los medicamentos contribuye a una mejor calidad de atención percibida por los usuarios.”

## VI. REFERENCIAS

1. Goodair B, Reeves A. The effect of health-care privatisation on the quality of care. *Lancet Public Health* [Internet]. 2024 [consultado 2025 Mar 18];9(3):e199-e206. Disponible en: [https://www.thelancet.com/journals/lanpub/article/PIIS2468-2667\(24\)00003-3/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lanpub/article/PIIS2468-2667(24)00003-3/fulltext).
2. Wee K, Lai A. Work engagement and patient quality of care: a meta-analysis and systematic review. *Med Care Res Rev* [Internet]. 2022 [consultado 2025 Mar 18];79(3):345-58. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/10775587211030388>.
3. Alromaih H, Alanzi W, Alqasoumi A, Mirza A, Mirza A. Pharmacists' understanding and attitudes toward pharmaceutical care in Saudi Arabia. *Cureus* [Internet]. 2023 [consultado 2025 Mar 18];15(12): e216586. Disponible en: <https://www.cureus.com/articles/216586-pharmacists-understanding-and-attitudes-toward-pharmaceutical-care-in-saudi-arabia.pdf>.
4. Dhital R, Sakulwach S, Robert G, Vasilikou C, Sin J. Systematic review on the effects of the physical and social aspects of community pharmacy spaces on service users and staff. *Perspect Public Health* [Internet]. 2022 [consultado 2025 Mar 18];142(2):77-93. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/17579139221080608>.
5. Choi E, Lee IH. Relational continuity of care in community pharmacy: a systematic review. *Health Soc Care Community* [Internet]. 2022 [consultado 2025 Mar 18];30(1):e39-e50. Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/hsc.13428>.
6. Valliant S, Burbage S, Pathak S, Urick B. Pharmacists as accessible health care providers: quantifying the opportunity. *J Manag Care Spec Pharm* [Internet]. 2022 [consultado 2025 Mar 18];28(1):85-90. Disponible en: <https://www.jmcp.org/doi/abs/10.18553/jmcp.2022.28.1.85>.
7. Sakthong P, Boonyanuwat W. Impact of pharmacist-led pharmaceutical care on health-related and pharmaceutical therapy-related quality of life in patients with heart failure: A randomized controlled trial. *Res Social Adm Pharm*

- [Internet]. 2024 [consultado 2025 Mar 18];20(11):1058-63. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1551741124002341>.
8. Yarleque J. Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario de una cadena de boticas de Santa Anita-2023 [Internet] [tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Científica del Sur; 2024 [consultado 2025 Mar 18]. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_1b01c5bc74a92d6ca669f202c11383cf](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_1b01c5bc74a92d6ca669f202c11383cf).
  9. Demissie F, Buno H, Paulos G. Assessment of pharmaceutical service quality provided in community drug retail outlets in selected towns, South West Ethiopia. Integr Pharm Res Pract [Internet]. 2022 [consultado 2025 Mar 18];11:117-26. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.2147/IPRP.S375155>
  10. Amara N, Naser AY, Esra'O. Patient satisfaction with pharmaceutical services in Jordan: A cross-sectional study. Jordan J Pharm Sci [Internet]. 2023 [consultado 2025 Mar 18];16(1):1-10. Disponible en: <https://journals.ju.edu.jo/index.php/jjps/article/view/1030>.
  11. Álvarez D, González A, Mancilla E, Nuñez N, Trujillo N. Calidad en proceso de dispensación de medicamentos en la Droguería Salud de Solita, Caquetá [Internet] [tesis de licenciatura]. Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia; 2023 [consultado 2025 Mar 18]. Disponible en: <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/60656>.
  12. Gutiérrez V, Reyes J. Dispensación y expendio de medicamentos y calidad de atención en los establecimientos farmacéuticos, de la urbanización San Luis, San Borja, periodo julio-octubre 2021 [Internet] [tesis de licenciatura]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2023 [consultado 2025 Mar 18]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1622/TESIS%20GUTIERREZ-REYES.pdf?sequence=14>.
  13. Palma S, Quispe G. Dispensación y expendio de medicamentos y calidad de atención en establecimientos farmacéuticos del paradero 10 de la Av. Canto Grande, San Juan De Lurigancho, 2021 [Internet] [tesis de licenciatura]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2022 [consultado 2025 Mar 18]. Disponible

en:

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UMAI\\_d17679839bbec5974aebedcac206z12f5](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UMAI_d17679839bbec5974aebedcac206z12f5).

14. Miranda ML, Sandoval E. Calidad de atención y dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021 [Internet] [tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2022 [consultado 2025 Mar 18]. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/530115271.pdf>.
15. Castillo M, Ccahuay E. Dispensación y/o expendio y calidad de atención en establecimientos farmacéuticos de la Av. Riva Agüero, El Agustino agosto-setiembre, 2021 [Internet] [tesis de licenciatura]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2022 [consultado 2025 Mar 18]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1149>.
16. Zúñiga P, Cedeño R, Palacios I. Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Rev Cienc Multidiscip.* 2023;7(4):9723-9762. Disponible en: <https://www.cienzialatina.org/index.php/cienziala/article/view/7658>
17. Arias J, Covinos M. Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL.* 2021;1(1):66-78. Disponible en: [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias\\_S2.pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf)
18. Medina M, Rojas R, Bustamante W. Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. 2023. Disponible en: <http://coralito.umar.mx:8383/jspui/handle/123456789/1539>
19. Basile L, Carbonara N, Panniello U, Pellegrino R. The role of big data analytics in improving the quality of healthcare services in the Italian context: The mediating role of risk management. *Technovation* [Internet]. 2024 [consultado 2025 Mar 18];133:103010. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0166497224000609>
20. Patel T, Ivo J, Pitre T, Faisal S, Antunes K, Oda K. An in-home medication dispensing system to support medication adherence for patients with chronic conditions in the community setting: prospective observational pilot study.

JMIR Form Res [Internet]. 2022 [consultado 2025 Mar 18];6(5):e34906.  
Disponible en: <https://formative.jmir.org/2022/5/e34906/>.

## VII. ANEXOS

## Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la “dispensación de medicamentos” y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&amp;M del distrito de Villa El Salvador?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es la relación entre el acto profesional farmacéutico y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&amp;M del distrito de Villa El Salvador?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la recepción y validación de la prescripción y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&amp;M del distrito de Villa El Salvador?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la calidad</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la “dispensación de medicamentos” y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&amp;M del distrito de Villa El Salvador.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre el acto profesional farmacéutico y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&amp;M del distrito de Villa El Salvador.</p> <p>Determinar la relación entre la recepción y validación de la prescripción y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&amp;M del distrito de Villa El Salvador.</p> <p>Determinar la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe relación entre la “dispensación de medicamentos” y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&amp;M del distrito de Villa El Salvador.</p> <p>Ho: No existe relación entre la “dispensación de medicamentos” y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&amp;M del distrito de Villa El Salvador.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> HE<sub>i</sub>: Existe relación entre el acto profesional farmacéutico y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&amp;M del distrito de Villa El Salvador.</p> <p>HE<sub>j</sub>: Existe relación entre la recepción y validación de la prescripción y la</p>	<p>Variable 1: “Dispensación de medicamentos”</p> <p>Variable 2: Calidad de atención</p>	<p><b>Enfoque de investigación:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b> No experimental, de tipo transversal</p> <p><b>Población</b> <b>Población</b> 300 usuarios que acudieron a la Farmacia G&amp;M del distrito de Villa El Salvador durante el periodo de tres semanas y que se ajustaron a los criterios de inclusión y exclusión</p> <p><b>Muestra:</b></p>

<p>de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&amp;M del distrito de Villa El Salvador?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la preparación y selección de productos y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&amp;M del distrito de Villa El Salvador?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el registro y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&amp;M del distrito de Villa El Salvador?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la entrega e información de los medicamentos y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia L G&amp;M del distrito de Villa El Salvador?</p>	<p>calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&amp;M del distrito de Villa El Salvador.</p> <p>Establecer la relación entre la preparación y selección de productos y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&amp;M del distrito de Villa El Salvador.</p> <p>Establecer la relación entre el registro y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&amp;M del distrito de Villa El Salvador.</p> <p>Establecer la relación entre la entrega e información de los medicamentos y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&amp;M del distrito de Villa El Salvador.</p>	<p>calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&amp;M del distrito de Villa El Salvador.</p> <p>HE<sub>i</sub>: Existe relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&amp;M del distrito de Villa El Salvador.</p> <p>HE<sub>i</sub>: Existe relación entre la preparación y selección de productos y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&amp;M del distrito de Villa El Salvador.</p> <p>HE<sub>i</sub>: Existe relación entre el registro y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&amp;M e del distrito de Villa El Salvador.</p> <p>HE<sub>i</sub>: Existe relación entre la entrega e información de los medicamentos y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&amp;M del distrito</p>		<p>169 usuarios que acuden a la Farmacia G&amp;M del distrito de Villa El Salvador</p> <p><b>Instrumentos:</b> Cuestionario</p>
--	--	---	--	---

		de Villa El Salvador.		
--	--	-----------------------	--	--



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 15 de septiembre del 2025.

Autor Responsable:  
**LESLYE VIVIANA SOLANO ORTIZ**

Exp. N°: 2207-2025

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) evaluó y **APROBÓ** el siguiente proyecto de investigación:

Proyecto Titulado: "DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ACUDEN A LA FARMACIA G&M DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, 2025"  
Versión Nro. 1, con fecha 01/08/2025.

El cual tiene como Autor(es) a:  
**LESLYE VIVIANA SOLANO ORTIZ**

La **APROBACIÓN** comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

- La **vigencia** de la aprobación es **24 meses** a partir de la emisión de este documento.
- Toda **enmienda** deberá presentarse al CIEIC-UPNW; el proyecto no podrá ejecutarse sin su aprobación previa.
- La constancia de aprobación por el CIEIC **no garantiza** la **aceptación** por parte de las **instituciones** donde pretende ejecutar el trabajo de investigación.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

**Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta**  
Presidente  
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica  
Universidad Privada Norbert Wiener

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS QUE ACUDEN A LA FARMACIA G&M DEL DISTRITO DE VILLA EL SALVADOR, 2025”**

**VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: EL ACTO PROFESIONAL FARMACÉUTICO</b>							
1	¿El personal de farmacia se encuentra correctamente uniformado, limpio y saluda de forma cordial y amable?	X		X		X		
2	¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produciría el medicamento?	X		X		X		
3	¿El personal de farmacia le brindo atención en forma adecuada?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN</b>							
4	¿El personal de farmacia verifica que sus nombres y apellidos se encuentren correctos, así como el diagnóstico y médico tratante de acuerdo con su receta?	X		X		X		
5	¿El personal de farmacia verifica el diagnóstico y el nombre del médico tratante en su receta?	X		X		X		
6	¿El personal de farmacia verifica la concentración y forma farmacéutica de acuerdo con su receta?	X		X		X		
7	¿El personal de farmacia verifica la fecha de expiración de la receta, el sello y firma de quien prescribe la receta?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN</b>							
8	¿El Químico Farmacéutico calcula la dosis del medicamento de acuerdo a su receta y la cantidad a entregar de los medicamentos?	X		X		X		

9	¿El Químico Farmacéutico le indico si habrá interacciones medicamentosas por encontrar duplicidad de algún medicamento en la terapia?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE PRODUCTOS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	¿El personal de farmacia le entregó correctamente sus medicamentos?	X		X		X		
11	¿El personal de farmacia verifica que el envase del producto este en correcto estado?	X		X		X		
12	¿El personal de farmacia verifica la fecha de vencimiento del medicamento, al momento de la entrega de los medicamentos de acuerdo a su receta?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: REGISTROS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿El personal de farmacia registro la atención en algún formato o cuaderno (libro de ocurrencias)?	X		X		X		
14	¿El Químico Farmacéutico le pregunto si tuvo algún problema relacionado con el medicamento y lo registro?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 6: ENTREGA E INFORMACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	¿El personal de farmacia verifica la receta antes de entregarle los medicamentos?	X		X		X		
16	¿En la entrega de medicamentos, el personal le brindó información complementaria para su tratamiento?	X		X		X		
17	¿En la entrega de medicamentos, el personal le orientó sobre las condiciones de almacenamiento de sus medicinas?	X		X		X		

Intrumento adaptado de Yarleque Vilca JF (2024) por Solano Ortiz LV (2025)

### VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>1</b>	¿Desde el inicio hasta el final de su atención, ¿la calidad de atención fue correcta en el servicio recibido?	X		X		X		
<b>2</b>	¿Le atendieron de acuerdo al turno en el que llego a la botica?	X		X		X		
<b>3</b>	¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno?	X		X		X		
<b>4</b>	¿La atención que recibió, se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros clientes?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>5</b>	¿La atención recibida en la botica fue rápida y eficaz?	X		X		X		
<b>6</b>	Si presentó algún inconveniente en su atención, ¿el personal que le atendió lo resolvió inmediatamente?	X		X		X		
<b>7</b>	En caso de ausencia de un producto, ¿el personal que le atendió le ofreció otras alternativas de productos oportunamente?	X		X		X		
<b>8</b>	¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>9</b>	El personal de la botica que le atendió, ¿le inspiró confianza?	X		X		X		
<b>10</b>	¿El personal de la botica que le atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas que usted le realizo?	X		X		X		
<b>11</b>	El personal de farmacia que le atendió, ¿le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
<b>12</b>	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad de los productos que Ud. adquirió?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>13</b>	El personal de la botica que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
<b>14</b>	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de la botica, le brindó sobre el	X		X		X		

	tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?							
15	El personal de la botica, ¿fue tolerante, y respeto su punto de vista cuando converso con usted?	X		X		X		
16	El personal de la botica, ¿es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	¿Las instalaciones físicas de la botica son visualmente atractivas?	X		X		X		
18	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la botica, fueron adecuados para orientarle para la atención que iba a recibir?	X		X		X		
19	¿El establecimiento de salud (botica), cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes o clientes?	X		X		X		
20	¿El establecimiento farmacéutico cuenta con un ambiente cómodo para la atención por el Químico Farmacéutico a los pacientes o clientes?	X		X		X		

Instrumento adaptado Gutiérrez Quispe V, Reyes Paredes JM.(2023) por Solano Ortiz LV (2025)

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: ROJAS WISA OSCAR FAVIO

**Aplicable después**

**DNI: 29550129}**



**FIRMA DEL VALIDADOR:**

**Especialidad del validador: DOCTOR EN FARMACIA**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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



Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Mery Magdalena Giles Añi

DNI: 16473548

FIRMA DEL VALIDADOR:



Especialidad del validador:

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**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

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Mónica Poma Vivas

DNI:28307350

Especialidad del validador: Química Farmacéutica-Doctora en ciencias de la Salud y Salud Publica



Dra. Mónica Poma Vivas  
Química Farmacéutica  
C.O.F.P. N° 08843

## Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

Este cuestionario es anónimo; por esta razón, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas planteadas, además agradecerle por su valiosa colaboración. A continuación, debe calificar de acuerdo con la atención brindada en el servicio de farmacia siendo 1 menor calificación y 5 mayor calificación.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>Variable 1: Dispensación de medicamentos</b>						
<b>Dimensión 1: el Acto profesional farmacéutico</b>						
1	¿El personal de farmacia se encuentra correctamente uniformado, limpio y saluda de forma cordial y amable?				X	
2	¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produciría el medicamento?					X
3	¿El personal de farmacia le brindo una atención eficiente?					X
<b>Dimensión 2: Recepción y validación de la prescripción</b>						
4	¿El personal de farmacia identifica que sus nombres y apellidos se encuentren correctos, así como el diagnóstico y médico tratante de acuerdo con su receta?					X
5	¿El personal de farmacia verifica la concentración y presentación de acuerdo con su receta?					X
6	¿El personal de farmacia verifica la fecha de expiración de la receta y el sello y firma de quien prescribe la receta?					X
<b>Dimensión 3: Análisis e Interpretación de la Prescripción</b>						

7	¿El Químico Farmacéutico calcula la dosis de su receta y la cantidad a entregar de medicamentos?						X
8	¿El Químico Farmacéutico identifica las interacciones medicamentosas y /o duplicidad de la terapia?						X
<b>Dimensión 4: Preparación y selección de productos</b>							
9	¿El personal de farmacia le entregó correctamente sus medicamentos?						X
10	¿El personal de farmacia verifica que el envase del producto este en correcto estado?						X
11	¿El personal de farmacia verifica la fecha de vencimiento del medicamento, al momento de la entrega de su receta?						X
<b>Dimensión 5: Registros</b>							
12	¿El personal de farmacia utiliza registros informáticos?					X	
13	¿El Químico Farmacéutico registra los problemas relacionados con el medicamento?						X
<b>Dimensión 6: Entrega e información de los medicamentos</b>							
14	¿El personal de farmacia verifica la receta antes de entregarle los medicamentos?						X
15	¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le brindó información complementaria para su tratamiento?						X
16	¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le orientó sobre las condiciones de almacenamiento de sus medicinas?						X

Intrumento adaptado de Yarleque Vilca JF (2024) por Solano Ortiz LV (2025)

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

### FICHA DE DATOS

#### INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la Calidad de atención, agradecemos las responda con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna enumerada, según su criterio.

#### Escala de respuesta:

1 = Muy malo

2 = Malo

3 = Regular

4 = Bueno

5 = Excelente

	1	2	3	4	5
<b>FIABILIDAD</b>					
1. Desde el inicio hasta el final, la atención fue correcta.					X
2. La atención se realizó respetando el turno de llegada.					X
3. ¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno?					X
4. ¿La atención que recibió, se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros clientes?					X
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
5. ¿La atención recibida en la botica fue rápida y eficaz?				X	
6. Si presentó algún inconveniente en su atención, ¿el personal que le atendió lo resolvió inmediatamente?					X

7. En caso de ausencia de un producto, el personal ofreció alternativas oportunamente					X
8. El personal permaneció disponible durante el servicio, sin ausencias prolongadas					X
<b>SEGURIDAD</b>					
9. El personal de la botica que le atendió, ¿le inspiró confianza?					X
10. ¿El personal de la botica que le atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas que usted le realizo?					X
11. El personal de farmacia que le atendió, ¿le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					X
12. ¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad de los productos que usted adquirió?					X
<b>EMPATÍA</b>					
13. El personal de la botica que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					X
14. ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de la botica, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					X
15. El personal de la botica, ¿fue tolerante, y respeto su punto de vista cuando converso con usted?					X
16. El personal de la botica, ¿es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?					X
<b>TANGIBILIDAD</b>					
17. ¿Las instalaciones físicas de la botica son visualmente atractivas?					X
18. ¿Los avisos y señalizaciones de la botica, fueron adecuados para orientarle para la atención que iba a recibir?					X

19. ¿El establecimiento de salud (botica), cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes o clientes?					X
20. ¿El establecimiento farmacéutico cuenta con un ambiente especial para la atención por el Químico Farmacéutico a los pacientes o clientes?					X

Instrumento adaptado Gutiérrez Quispe V, Reyes Paredes JM.(2023) por Solano Ortiz LV  
(2025)



### CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Jose Maldonado Flores , identificado(a) con D.N.I./C.E N°42524685, en mi calidad de Representante Legal (o su equivalente o el que haga sus veces) de la empresa / institución: BOTICAS G&M , con R.U.C. N°10425246858, ubicado en Sec2 Gr 14 Mnz A Lote 13, distrito de Villa el Salvador provincia y departamento de LIMA .

Otorgo la AUTORIZACIÓN, a la Srta/Sra/Sr. Leslye Viviana Solano Ortiz , identificado(a) con D.N.I./C.E N°76784877, del Facultad de Ciencias de la Salud /Escuela de Posgrado/ del Programa Académico de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A para que ejecute su investigación titulada “**Dispensación de medicamentos y calidad de atención en usuarios que acuden a la Farmacia G&M del Distrito de Villa El Salvador, 2025**”

, dentro de las instalaciones o utilice la información de nuestra empresa / institución BOTICAS G&M.

Asimismo, autorizo expresamente el uso de la información con fines académicos, contribuyendo con la comunidad educativa.

Finalmente, respecto al uso del nombre y/o cualquier distintivo de la empresa / institución BOTICAS G&M, se determina:

- ( X ) Mantener en RESERVA el nombre y/o información sensible y/o cualquier distintivo de la empresa / institución [BOTICAS G & M]
- ( ) Autorizo mencionar el nombre y/o información y/o cualquier distintivo de la empresa / institución [Nombre de la Institución]

Lima, 12 de Septiembre de 2025

Nombre y apellido  
JOSE MALDONADO FLORES  
Representante Legal  
Nombre de la Institución  
D.N.I.: 42524685

### DIRECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN/EMPRESA

Sector 2 Grupo 14 Mnz A Lote 13

### TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO DEL REPRESENTANTE

963916940, Jdmm1604@gmail.com

## FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Título de proyecto de investigación:** Dispensación de medicamentos y calidad de atención en usuarios que acuden a la Farmacia G&M del Distrito de Villa El Salvador, 2025

**Investigadora** : Leslye Viviana, Solano Ortiz  
**Institución(es)** : Universidad Privada Norbert Wiener  
(UPNW)

---

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “Dispensación de medicamentos y calidad de atención en usuarios que acuden a la Farmacia G&M del Distrito de Villa El Salvador, 2025. de fecha xx/xx/xxxx. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

### I. INFORMACIÓN

**Propósito del estudio:** Determinar la relación entre la “dispensación de medicamentos” y la calidad de atención en los usuarios que acuden a la Farmacia G&M del distrito de Villa El Salvador.

**Duración del estudio (meses):** 6 meses

**Nº esperado de participantes:** 169 participantes

#### **Criterios de Inclusión y exclusión:**

##### **Criterios de inclusión.**

- Personas usuarias mayores de edad.
- Personas usuarias que acudieran a la Farmacia G&M durante el periodo de estudio.
- Personas usuarias participen espontáneamente en la investigación y firmen el consentimiento informado.

##### **Criterios de exclusión.**

- Personas usuarias menores de 18 años.
- Personas que acudan únicamente a realizar consultas sin adquirir medicamentos.
- Usuarios con alguna dificultad que les impida responder adecuadamente el cuestionario (como problemas cognitivos o de comunicación).

**Procedimientos del estudio:** Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

Aplicación de 2 cuestionario que puede demorar unos 30 minutos. Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

**Su participación en el estudio no presenta** riesgos físicos ni psicológicos, ya que se limitará únicamente a responder un cuestionario de forma voluntaria y confidencial.

**Usted se beneficiará del presente proyecto** al contribuir con información valiosa que permitirá mejorar la calidad de atención y los procesos de “dispensación de medicamentos” en la farmacia, beneficiando así a futuros usuarios.

**Costos e incentivos:** Usted *no* pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:** Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

**Derechos del paciente:** La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

**Preguntas/Contacto:** Puede comunicarse con el Investigador Principal *Leslye Viviana, Solano Ortiz, 933 270 403, a2020101299@uwiener.edu.pe* Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio,  
Contacto del Comité de Ética: Mg. Angélica Karina Minaya Galarreta de la Universidad Norbert Wiener, **Email:** [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

## II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.



(Firma)

Nombre **participante:** *Leslye Viviana, Solano Ortiz*

DNI: 76784877

Fecha: 04/12/2025

\_\_\_\_\_ (Firma) \_\_\_\_\_

Nombre testigo o representante legal:

DNI:

Fecha: (dd/mm/aaaa)

***Nota:** La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.*

# Solano\_Leslye \_2025 ( 2)docx.docx

 Universidad Wiener

## Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::14912:535629724

Fecha de entrega

2 dic 2025, 10:01 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

2 dic 2025, 10:16 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

Solano\_Leslye \_2025 ( 2)docx.docx

Tamaño del archivo

67.0 KB

25 páginas

4716 palabras

26.550 caracteres



Página 1 de 30 - Portada

Identificador de la entrega trn:oid:::14912:535629724



Página 2 de 30 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid:::14912:535629724

## 23% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

### Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

### Fuentes principales

20%  Fuentes de Internet

6%  Publicaciones

19%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.




# 23% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

## Filtrado desde el informe

- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

## Fuentes principales

- 20%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 19%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Marcas de integridad

### N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

## Fuentes principales

- 20% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 19% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

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

1	Internet		
hdl.handle.net		4%	
2	Internet		
repositorio.ucv.edu.pe		3%	
3	Trabajos entregados		
Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez on 2024-09-10		2%	
4	Internet		
alicia.concytec.gob.pe		2%	
5	Trabajos entregados		
Universidad Cesar Vallejo on 2023-08-10		1%	
6	Trabajos entregados		
Universidad Cesar Vallejo on 2016-11-25		1%	
7	Internet		
repositorio.uwiener.edu.pe		1%	
8	Internet		
repositorio.uroosevelt.edu.pe		<1%	
9	Internet		
repositorio.uma.edu.pe		<1%	
10	Trabajos entregados		
Universidad Cesar Vallejo on 2016-06-06		<1%	
11	Trabajos entregados		
Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-14		<1%	