



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

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

**Tesis**

Satisfacción del cliente relacionado con la dispensación de medicamentos en la  
botica J&E Salud Farma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima 2025

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

**Presentado por:**

**Autora:** Durán Reyes, Karina Soraya

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0007-1080-9339>

**Autora:** Huamanñahui Ortega, Nexhat Jessica

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0009-0005-7389-5786>

**Asesor:** Dr. Parreño Tipian, Juan Manuel

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-3401-9140>

**Lima – Perú**

**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	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, **NEXHAT JESSICA HUAMANÑAHUI ORTEGA y KARINA SORAYA DURAN REYES** egresadas de la Facultad de **Ciencias de la Salud** y Escuela Académica Profesional de **Farmacia y Bioquímica** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “SATISFACCIÓN DEL CLIENTE RELACIONADO CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA BOTICA J&E SALUD FARMA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA 2025” Asesorado por el docente: Dr. Juan Manuel Parreño Tipian DNI 10326579 ORCID 0000-0003-3401-9140 tiene un índice de similitud de **19 (diecinueve) %** con código OID 14912485243456 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 1  
 Nexhat Jessica Huamanñahui Ortega  
 DNI:10645939



.....  
 Firma de autor 2  
 Karina Soraya Duran Reyes  
 DNI: 41566479



.....  
 Firma  
 Dr. Juan Manuel Parreño Tipian  
 DNI: 10326579

Lima, 21 de agosto de 2025

## **DEDICATORIA**

A Dios, porque su protección ha sido fundamental a lo largo de este camino.

A nuestras familias, por ser nuestro pilar inquebrantable. Por su apoyo incondicional, sus palabras de aliento y su fe en nosotros, incluso en los momentos más difíciles. Este logro también es de ustedes.

A nuestros docentes y asesores, por compartir su conocimiento y por acompañarnos con paciencia y dedicación.

Finalmente, a nosotras, que transformamos cada caída en impulso y cada duda en fuerza. Esta tesis es el reflejo de esfuerzo compartido, perseverancia y gratitud.

## **AGRADECIMIENTO**

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a Dios, por habernos dado la salud, la sabiduría y la fortaleza necesarias para culminar esta etapa tan importante en nuestra formación profesional.

A nuestras familias, por su constante apoyo, comprensión y motivación. Gracias por acompañarnos en cada paso del camino, por creer en nosotros y por ser el motor que nos impulsó a seguir adelante, incluso en los momentos de mayor dificultad.

A nuestro asesor de tesis, por los valiosos aportes, su experiencia y dedicación fueron clave para alcanzar nuestros objetivos académicos.

También agradecemos a la Botica J&E Salud Farma, por permitirnos realizar este estudio, así como a cada uno de los participantes que contribuyeron con su tiempo y disposición para responder los instrumentos aplicados.

Finalmente, a todos los docentes de la universidad Wiener por sus enseñanzas dejaron huella en nuestro crecimiento académico y personal.

## Índice General

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice General	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	5
1.2.1 Problema general	5
1.2.2 Problemas específicos	5
1.3 Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general	5
1.3.2 Objetivos específicos	5
1.4 Justificación de la investigación	6
1.4.1 Teórica	6
1.4.2 Metodológica	7
1.4.3 Práctica	8
1.5 Limitaciones de la investigación	10
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>12</b>
2.1 Antecedentes de la investigación	12
2.2 Bases teóricas	17

2.3 Formulación de hipótesis	28
2.3.1 Hipótesis general	28
2.3.2 Hipótesis específicas	28
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	29
3.1. Método de investigación	29
3.2. Enfoque investigativo	29
3.3. Tipo de investigación	29
3.4. Diseño de la investigación	30
3.5. Población, muestra y muestreo	30
3.6. Variables y Operacionalización	33
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.7.1. Técnica	34
3.7.2. Descripción	34
3.7.3. Validación	36
3.7.4. Confiabilidad	37
3.8. Procesamiento y análisis de datos	38
3.9. Aspectos éticos	39
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	41
4.1 Resultados	41
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	41
4.1.2. Prueba de hipótesis	47
4.1.3. Discusión de resultados	56
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	59
5.1 Conclusiones	59
5.2 Recomendaciones	60
REFERENCIAS	62

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de Variables.....	33
Tabla 2. Confiabilidad del instrumento.....	37
Tabla 3. Interpretación del coeficiente de confiabilidad.....	37
Tabla 4. Resultados de la variable 1 satisfacción del cliente .....	41
Tabla 5. Resultados de la variable 2 dispensación de medicamentos .....	43
Tabla 6. Resultados de la dimensión 1 disponibilidad de stock.....	44
Tabla 7. Resultados de la dimensión 2 capacidad de respuesta .....	45
Tabla 8. Resultados de la dimensión 3 elementos tangibles .....	46
Tabla 9. Pruebas de normalidad .....	47
Tabla 10. Valores del coeficiente de correlación .....	49
Tabla 11. Correlaciones de la hipótesis general.....	50
Tabla 12. Correlaciones de la prueba de hipótesis específica 1 .....	51
Tabla 13. Correlaciones de la prueba de hipótesis específica 2 .....	53
Tabla 14. Correlaciones de la prueba de hipótesis específica 3 .....	54

## Índice de figuras

Figura 1. Resultados de la variable 1 satisfacción del cliente .....	42
Figura 2. Resultados de la variable 2 dispensación de medicamentos .....	43
Figura 3. Resultados de la dimensión 1 disponibilidad de stock .....	44
Figura 4. Resultados de la dimensión 2 capacidad de respuesta .....	45
Figura 5. Resultados de la dimensión 3 elementos tangibles .....	46

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la satisfacción del cliente y el proceso de dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma, ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores, Lima 2025. Metodología: se enmarcó en un enfoque cuantitativo, utilizando el método hipotético-deductivo. Se trató de una investigación de tipo básica, con un diseño no experimental, de nivel correlacional y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 180 usuarios atendidos en el establecimiento, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado de 24 ítems, elaborado en escala de Likert de cinco puntos. Dicho instrumento evaluó dos variables principales: satisfacción del cliente y dispensación de medicamentos. Para el tratamiento estadístico de los datos se empleó el software SPSS Statistics versión 25. Resultados: entre los hallazgos más relevantes, se observó que el 35,6% de los participantes presentó un nivel bajo de satisfacción, el 32,8% un nivel medio, y el 31,7% manifestó alta satisfacción. En cuanto a la dispensación de medicamentos, el 35,6% calificó el servicio como de nivel bajo, el 34,4% como medio, y el 30% lo percibió como alto. Conclusiones: el análisis estadístico evidenció una relación positiva y significativa entre ambas variables, con una correlación de Spearman moderada ( $Rho = 0,656$ ) y un nivel de significancia de  $p = 0,000$ , lo cual respalda la existencia de una asociación sólida entre la calidad del proceso de dispensación y el grado de satisfacción del usuario.

Palabras Clave: satisfacción, cliente, dispensación, medicamentos, botica.

## Abstract

The present research aimed to determine the relationship between customer satisfaction and the medication dispensing process at the J&E Salud Farma pharmacy, located in the district of San Juan de Miraflores, Lima 2025. Methodology: It was framed within a quantitative approach, using the hypothetical-deductive method. It was a basic research, with a non-experimental, correlational and cross-sectional design. The sample consisted of 180 users served at the establishment, who were administered a structured questionnaire of 24 items, prepared on a five-point Likert scale. This instrument evaluated two main variables: customer satisfaction and medication dispensing. SPSS Statistics version 25 software was used for statistical treatment of the data. Results: Among the most relevant findings, it was observed that 35.6% of the participants presented a low level of satisfaction, 32.8% a medium level, and 31.7% expressed high satisfaction. Regarding medication dispensing, 35.6% rated the service as low, 34.4% as average, and 30% as high. Keywords: satisfaction, customer, dispensing, medications, pharmacy. Conclusions: Statistical analysis showed a positive and significant relationship between both variables, with a moderate Spearman correlation ( $Rho = 0.656$ ) and a significance level of  $p = 0.000$ , which supports the existence of a strong association between the quality of the dispensing process and the degree of user satisfaction.

Keywords: satisfaction, customer, dispensing, medicines, pharmacy.

## Introducción

La presente tesis, titulada "Satisfacción del cliente relacionado con la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima 2025", surge a partir de la necesidad de evaluar cómo la calidad en la entrega de medicamentos influye en la percepción y experiencia del usuario en un entorno farmacéutico. Para abordar la problemática planteada, el estudio se ha estructurado en cinco capítulos.

En el Capítulo I se desarrolla el planteamiento del problema, partiendo de un enfoque general hacia uno específico. Se formula la pregunta central de investigación: ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del cliente y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima 2025? Asimismo, se presentan los objetivos del estudio, su justificación y las limitaciones identificadas.

El Capítulo II está dedicado al marco teórico. En este apartado se incluyen los antecedentes nacionales e internacionales, las bases teóricas que sustentan las variables de estudio y la formulación de las hipótesis. El Capítulo III desarrolla la metodología empleada, detallando el enfoque, tipo, método y diseño de investigación. También se describe la población, la muestra, el tipo de muestreo, la operacionalización de variables, los instrumentos de recolección de datos, los procedimientos de análisis estadístico y los criterios éticos que guiaron el trabajo.

En el Capítulo IV se presentan los resultados obtenidos a través de tablas, gráficos y análisis descriptivos. Se incluye además la prueba de hipótesis y una discusión comparativa de los hallazgos en relación con estudios previos. Finalmente, el Capítulo V contiene las conclusiones y recomendaciones generales, formuladas de manera coherente con los resultados y con el propósito de contribuir a la mejora de la calidad en la atención farmacéutica.

## CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

La dispensación de medicamentos es una función esencial en el ámbito farmacéutico ya que garantiza que los pacientes reciban los fármacos adecuados junto con la información necesaria para su uso seguro y eficaz. Sin embargo, deficiencias en este proceso afectan la satisfacción del cliente y pueden comprometer la seguridad del paciente. Debido a su impacto en la salud de la población, estas deficiencias han sido reconocidas a nivel mundial como un problema de salud pública (1).

Según la OMS, el 50% de los pacientes no sigue correctamente su tratamiento debido a una orientación inadecuada en la dispensación de medicamentos, lo que incrementa el riesgo de complicaciones y hospitalizaciones (2). En relación con este proceso, se ha identificado que la prevalencia de errores en la dispensación es de 1,93 por cada 10 mil medicamentos, siendo la falta de concentración al momento de dispensar la causa principal. Además, estos errores afectan, en su mayoría, a los fármacos más utilizados en la práctica clínica, como antihipertensivos, antidiabéticos y antiagregantes plaquetarios (3). Es importante señalar que la dispensación de medicamentos constituye una función central en la atención farmacéutica, ya que combina procesos, tecnologías e interacciones humanas. Un error en esta etapa se define como una “discrepancia entre una receta y el medicamento entregado o distribuido, incluida la dispensación de un producto con calidad farmacéutica o informativa inferior” (4).

Asimismo, los errores en la dispensación pueden incluir la entrega de un medicamento a un paciente equivocado, fallos en el nombre, concentración o dosis. Estas situaciones pueden derivar en eventos adversos, hospitalización e incluso la muerte (5). Por otro lado, estudios indican que la prevalencia global de errores de dispensación en distintos entornos farmacéuticos es del 1,6%. En farmacias comunitarias, varía entre 0,00003% y 55%, mientras que en farmacias hospitalarias oscila entre 0,015% y 33,5% (6).

En Finlandia en el 2020, un estudio demostró que los errores en la dispensación de medicamentos disminuyen la satisfacción de los clientes. Además, aunque los farmacéuticos contaban con diversas herramientas electrónicas para gestionar los riesgos asociados a los medicamentos, esto no fue suficiente para evitar dichos errores (7).

En Latinoamérica, diversos estudios han evidenciado la magnitud del problema en la dispensación de medicamentos. En Chile, en 2020, se evaluó el proceso de dispensación en farmacias ambulatorias, encontrando errores en 102 de las 1,106 recetas analizadas. Específicamente, el 2,1% de las recetas presentaban errores en la prescripción, el 1,7% en la recepción y el 5,4% en la interpretación y análisis de la orden médica (8). Por su parte, en Colombia, un estudio del mismo año reveló que el 98% (575) de las dispensaciones evaluadas según las Buenas Prácticas de Dispensación internacionales fueron calificadas como regulares o deficientes, lo que evidencia deficiencias significativas en el proceso y sus potenciales repercusiones en la seguridad del paciente (9).

En el Perú, un estudio realizado en 2021 en una botica de Ate-Lima evidenció deficiencias en la dispensación de medicamentos, ya que en el 48,8% de los casos no se cumplían las Buenas Prácticas de Dispensación. Como consecuencia, el 17,9% de los usuarios se mostró muy

insatisfecho, el 48,8% medianamente satisfecho y solo el 33,3% expresó satisfacción con el servicio. Además, el estudio encontró una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción del cliente y la calidad de la dispensación ( $p < 0,05$ ), lo que resalta el impacto directo de un proceso deficiente en la percepción del usuario y en la seguridad del tratamiento farmacológico (10). Otro estudio realizado en el Hospital Regional de Ayacucho en 2022 reveló que una atención farmacéutica de alta calidad está directamente relacionada con una mayor satisfacción del usuario ( $Rho = 0.641$ ;  $p < 0,05$ ), subrayando la importancia de implementar buenas prácticas de dispensación para mejorar la experiencia del paciente (11).

Si bien existen estudios previos sobre la dispensación de medicamentos, aún persisten vacíos en el conocimiento sobre qué aspectos específicos influyen en mayor medida en la satisfacción del cliente en boticas del sector privado. En particular, se requiere evaluar si la percepción del usuario está relacionada con factores como el acto profesional del farmacéutico, la recepción y validación de la prescripción, el análisis e interpretación de la misma, la preparación y selección de productos, el registro de la dispensación farmacéutica y la entrega de los medicamentos junto con la información proporcionada. La falta de estudios recientes en este contexto impide contar con un diagnóstico actualizado que permita optimizar la calidad del servicio (12).

En este sentido, la botica J&E Salud Farma, ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores, Lima, enfrenta desafíos relacionados con la creciente insatisfacción de sus clientes respecto a la atención recibida durante la dispensación de medicamentos. Entre los principales factores que contribuyen a esta problemática se encuentran la demora en el servicio, la falta de asesoramiento adecuado sobre el uso de los fármacos, posibles errores en la entrega de medicamentos y una comunicación deficiente entre el personal y los usuarios podrían estar influyendo en la percepción

del servicio. En caso de confirmarse, estas deficiencias no solo afectarían la percepción del cliente sobre la calidad del servicio, sino que también podrían comprometer la adherencia al tratamiento y la seguridad del paciente. Asimismo, la persistencia de estas problemáticas podría generar una disminución en la confianza de los usuarios y afectar la reputación de la botica.

Desde una perspectiva de salud pública, las deficiencias en la dispensación de medicamentos pueden traducirse en una atención inadecuada que repercute directamente en la adherencia terapéutica y pone en riesgo la seguridad del paciente, especialmente en sectores con menor acceso a servicios de salud de calidad. La falta de información clara y oportuna sobre el uso de los medicamentos no solo genera insatisfacción en los usuarios, sino que también incrementa la posibilidad de errores en su administración y un uso inadecuado, lo que podría derivar en complicaciones para la salud de la población (13).

Por estas razones, resulta fundamental evaluar la relación que existe entre la satisfacción del cliente y la dispensación de medicamentos, con el propósito de identificar áreas de mejora y proponer estrategias basadas en evidencia. Estas estrategias deben orientarse a optimizar la atención farmacéutica, garantizar un servicio más eficiente y fortalecer la fidelización de los clientes. En este contexto, la presente investigación aportará información clave para mejorar la atención en boticas y farmacias. Sus hallazgos serán fundamentales para diseñar estrategias efectivas que refuercen la seguridad en la dispensación, mejoren la orientación al paciente y reduzcan los errores en el uso de medicamentos.

Además, los resultados contribuirán a la formulación de políticas que promuevan estándares de calidad en la dispensación, beneficiando tanto a los usuarios como a los profesionales del sector. Finalmente, este estudio proporcionará una base científica para futuras investigaciones

orientadas a fortalecer la capacitación del personal y mejorar la experiencia del usuario en el acceso a tratamientos seguros y efectivos.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del cliente y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima 2025?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a. ¿Qué relación existe entre la percepción del cliente sobre la disponibilidad de stock de medicamentos y el proceso de dispensación en la botica J&E Salud Farma?
- b. ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta del personal y el proceso de dispensación en la botica J&E Salud Farma?
- c. ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles del establecimiento y el proceso de dispensación en la botica J&E Salud Farma?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la satisfacción del cliente y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima 2025.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a. Determinar la relación entre la percepción del cliente sobre la disponibilidad de stock de medicamentos y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma.
- b. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta del personal y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma.

- c. Determinar la relación entre los elementos tangibles del establecimiento y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **1.4.1 Teórica**

Este estudio se fundamenta en la importancia de aportar conocimiento innovador acerca de la relación existente entre la experiencia del usuario y las acciones vinculadas a la entrega de medicamentos, con especial enfoque en el contexto de establecimientos farmacéuticos y boticas. Esta investigación adquiere relevancia al proporcionar evidencia empírica que permita fundamentar la mejora de los servicios farmacéuticos. Los hallazgos obtenidos podrán orientar el diseño e implementación de estrategias que eleven la calidad de la atención, reduzcan los errores en la dispensación y fortalezcan la adherencia terapéutica. De esta manera, se contribuirá directamente a la seguridad del paciente y al fortalecimiento de su bienestar.

Por otra parte, la Teoría de la Expectativa-Confirmación de Oliver sostiene que la satisfacción del usuario depende del grado en que sus expectativas previas sobre el servicio sean cumplidas o superadas (14). En el ámbito farmacéutico, si el cliente espera recibir una orientación clara y un trato eficiente, pero experimenta deficiencias en la dispensación, su nivel de satisfacción disminuirá.

Además, diversos estudios han demostrado que la calidad en la dispensación está directamente relacionada con la adherencia al tratamiento y la seguridad del paciente. En este marco, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha advertido que una orientación inadecuada en la dispensación es una de las principales causas de errores en el uso de medicamentos, lo que refuerza la necesidad de mejorar este proceso para garantizar la seguridad y el bienestar de los pacientes (15).

### **1.4.2 Metodológica**

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación encuentra su justificación en el propósito de examinar el vínculo existente entre la satisfacción del usuario y el servicio de dispensación de medicamentos en la Botica J&E Salud Farma, Con tal fin, se optó por un enfoque cuantitativo, el cual facilitó una recopilación y análisis de datos sistemáticos, asegurando resultados precisos y con alto grado de confiabilidad. El uso de herramientas estadísticas facilitó la identificación de correlaciones significativas, brindando evidencia empírica que respaldó decisiones orientadas a mejorar la calidad del servicio farmacéutico.

En un contexto donde la seguridad del paciente y la eficiencia en la dispensación de medicamentos constituyen pilares fundamentales del sistema de salud, este estudio cobró especial relevancia. Sus hallazgos no solo aportaron al cuerpo de conocimiento científico, sino que también orientaron el diseño de estrategias y políticas para optimizar la atención en boticas y farmacias. Asimismo, contribuyeron a fortalecer la formación del personal farmacéutico, estandarizar procedimientos y reducir errores que comprometían la seguridad del paciente.

En conclusión, la justificación metodológica del estudio se sustentó en su rigurosidad científica y en su contribución a la mejora continua de los servicios farmacéuticos. La aplicación de un diseño correlacional con enfoque cuantitativo permitió obtener información relevante sobre la relación entre la satisfacción del cliente y el proceso de dispensación, sirviendo como base para futuras investigaciones e intervenciones en el ámbito farmacéutico.

### 1.4.3 Práctica

Esta investigación posee una justificación práctica significativa, al centrarse en uno de los aspectos fundamentales de la atención farmacéutica: la vinculación entre la satisfacción del cliente y el proceso de dispensación de medicamentos. Analizar esta relación permite identificar oportunidades de mejora en la calidad del servicio, con impacto directo en la experiencia del usuario y en la eficacia del tratamiento farmacológico. Al centrarse en la botica J&E Salud Farma, el estudio permitió obtener evidencia concreta sobre cómo determinados factores del servicio farmacéutico influyeron en la experiencia del usuario durante el año 2025. A partir de este enfoque, se identificaron implicancias prácticas en distintos niveles:

a) Para los pacientes y la comunidad:

La investigación proporcionó información valiosa para mejorar la experiencia de los usuarios que acuden a establecimientos farmacéuticos. Se demostró que la disponibilidad de medicamentos, atención oportuna y condiciones adecuadas del entorno físico favorecía la percepción positiva del servicio. Se reconoce que una atención centrada en el usuario puede influir favorablemente en dichos factores, por lo que los hallazgos de esta investigación constituyen una base relevante para futuras líneas de estudio en ese sentido.

b) Para el sistema de salud:

Los hallazgos de la investigación evidenciaron que la mejora en el proceso de dispensación, vinculada con una mayor satisfacción de los usuarios, podría contribuir indirectamente al fortalecimiento del primer nivel de atención farmacéutica. Si bien no se evaluaron de forma directa indicadores clínicos o administrativos del sistema de salud, los resultados permiten inferir que una atención farmacéutica centrada en el usuario y respaldada por una dispensación eficiente puede favorecer procesos más ordenados, mejorar la percepción del servicio público o privado, y servir

como insumo para el diseño de estrategias orientadas a la mejora continua en el sector. Por tanto, esta investigación aportó una base empírica útil para futuras intervenciones orientadas a optimizar la calidad del servicio farmacéutico dentro del sistema de salud.

c) Para otras boticas y farmacias:

Los resultados obtenidos en esta investigación ofrecieron una base referencial útil para otros establecimientos farmacéuticos interesados en mejorar la calidad de su atención. Si bien el estudio se desarrolló en una única botica, los factores analizados como la disponibilidad de medicamentos, la capacidad de respuesta del personal del personal y los elementos tangibles del establecimiento, son aplicables a contextos similares dentro del sector. En ese sentido, los hallazgos pueden orientar la implementación de estrategias de mejora continua y buenas prácticas en farmacias y boticas que busquen elevar la satisfacción de sus clientes. No obstante, se reconoce que cada establecimiento presenta particularidades propias, por lo que la aplicación de estos resultados deberá adaptarse a las características y necesidades específicas de cada entorno.

En general, esta investigación permitió comprender la relación que existe entre la satisfacción del cliente y la dispensación de medicamentos, generando aportes significativos para optimizar la gestión en boticas y farmacias, promover un modelo de atención más seguro y eficiente, y fortalecer el sistema de salud desde el primer nivel de atención. Asimismo, la evidencia obtenida no solo respaldó el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Manual de Buenas Prácticas de Dispensación y en la Norma Técnica de Salud del MINSA (16), sino que también aportó insumos valiosos para el diseño de estrategias orientadas a elevar los estándares de calidad en el sector farmacéutico.

### 1.5. Limitaciones de la investigación

La presente investigación presentó diversas limitaciones inherentes a su diseño y contexto:

- a. **Limitación de tiempo:** La recolección de datos se efectuó dentro de un periodo acotado en el primer semestre del año 2025, lo que constituye una limitación temporal significativa. Las posibles variaciones estacionales no fueron consideradas, pese a que estas pueden influir en la demanda de medicamentos y en la percepción del servicio. En el distrito de San Juan de Miraflores, durante los meses de invierno suele incrementarse la incidencia de enfermedades respiratorias debido al descenso de la temperatura, lo que podría afectar tanto la frecuencia de atención en la botica como las expectativas y niveles de satisfacción de los usuarios. Esta limitación no pudo ser controlada por el investigador, ni sería posible manejarla en futuras investigaciones sin extender considerablemente el tiempo de recolección de datos.
- b. **Limitación de lugar:** El estudio se desarrolló exclusivamente en la botica J&E Salud Farma, ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores. Por ello, los resultados obtenidos reflejan únicamente la realidad de este establecimiento específico, lo que restringe la posibilidad de generalizar los hallazgos a otras boticas, farmacias hospitalarias, clínicas privadas o cadenas comerciales que operan bajo condiciones, políticas y flujos de atención diferentes. Se recomienda que futuras investigaciones amplíen el ámbito territorial de estudio e incluyan más locales farmacéuticos, tanto públicos como privados, ubicados en distintos distritos o regiones, para obtener resultados más representativos y comparables.
- c. **Limitación de la unidad de análisis:** La investigación se centró únicamente en los usuarios o clientes, sin incluir al personal que interviene directamente en el proceso de dispensación de medicamentos. Esta limitación impidió recoger información relevante

sobre aspectos internos del servicio, como los procedimientos de atención, la gestión del stock o la preparación del personal, los cuales también pueden influir de manera significativa en la satisfacción del cliente. Para ello, se habría requerido un diseño metodológico más amplio que permitiera incluir tanto a los usuarios como al personal involucrado en la dispensación de medicamentos. Esto habría exigido incorporar una variable adicional relacionada con la gestión del servicio farmacéutico o, en su defecto, reformular el estudio como una investigación netamente descriptiva y comparativa. En futuras investigaciones, se recomienda incorporar ambas visiones para lograr un análisis más completo y representativo del proceso de dispensación y su impacto en la experiencia del cliente.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1 Antecedentes Internacionales

Kumari y Suresh (17), en el 2023, tuvieron como objetivo identificar los niveles de satisfacción del cliente con los servicios farmacéuticos. Metodología: investigación cualitativa, estudio empírico, utilizó instrumento cuestionario con formato de la escala Likert. Muestra, 304 encuestados. Resultados, el 61,2% de los clientes se quejó de que las explicaciones del farmacéutico les dejaban confundidos. El estudio incluyó a 287 encuestados en total y 149 de ellos (51,9%) indicaron que estaban contentos con los servicios de la farmacia. El 48,2% de los 304 encuestados dijeron estar satisfechos con los servicios de la farmacia. El 56,6% de los encuestados dijeron que estaban insatisfechos. Conclusiones, los niveles de satisfacción del cliente con los servicios de farmacia fueron evaluadas enfocándose principalmente en los pacientes de edad avanzada, aquellos que visitaron por primera vez y el asesoramiento farmacológico. En particular, se destaca la falta de interacción entre el farmacéutico y el paciente.

Parinyarux y Yotsombut (18), en el 2022, tuvieron como objetivo explorar la satisfacción de los clientes Tailandeses con las instalaciones y servicios recibidos de las farmacias bajo los estándares de las “Buenas Prácticas Farmacéuticas” y examinar el impacto de la satisfacción. Metodología, fue un estudio de encuesta transversal, se recogieron datos mediante instrumento cuestionario en escalas de 5 Likert. Muestra 388 clientes de farmacias. Resultados, la satisfacción del cliente con cada criterio de las “Buenas Prácticas Farmacéuticas” indica altos niveles de satisfacción y esto explica la satisfacción general. Conclusiones, los clientes tailandeses tenían

altos niveles de satisfacción general hacia las instalaciones y servicios de farmacia basados en los estándares de las “Buenas Prácticas Farmacéuticas”

Kebede et al. (19), en el 2021, tuvieron como objetivo determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con el servicio de farmacia ambulatoria y los factores contribuyentes en los hospitales públicos de la ciudad de Dessie, South Wollo, noreste de Etiopía. Metodología, encuesta transversal, muestreo aleatorio sistemático y entrevista presencial de salida de farmacia mediante el Cuestionario de Autoinforme-17. Muestra, 414 participantes. Resultados, 59% están satisfechos con farmacias, la comodidad de la zona de espera osciló entre 1,13 y 4,18, la frecuencia de visitas entre 1,19, 4,80 y estado de pago entre 1,21, 6,95 mostró una asociación positiva hacia la satisfacción. Conclusiones, existe relación de tipo positiva en la comodidad del área de espera ( $p = 0.015$ ) y la privacidad durante la atención ( $p = 0.034$ ).

Berhanu et al. (20), en el 2020, tuvieron como objetivo identificar las dimensiones de los servicios de farmacia y cuantificar la satisfacción del cliente con ellos. Metodología, estudio transversal cuantitativo, no experimental. Instrumento cuestionario estructurado. Muestra, 488 consumidores. Resultados, el 65,8% de los clientes estaban satisfechos con el interés y la cortesía de los dispensadores, lo que es algo menor que en los Emiratos Árabes Unidos, que reveló que el 74,1% de los clientes estaban satisfechos con la cortesía de los dispensadores. Conclusiones, Se identificaron ocho dimensiones del servicio de farmacia. La media de satisfacción general del cliente fue alta a pesar del bajo nivel de satisfacción en algunas dimensiones como los componentes de locales y suministro que fueron las dos dimensiones registradas con una media de satisfacción baja en relación con las otras dimensiones.

Duque (21), en el 2020, en su investigación tuvo como objetivo analizar la satisfacción del cliente sobre medicamentos ofrecidos en los establecimientos farmacéuticos minoristas de los Barrios Policarpa Salavarrieta y Santander en la localidad Antonio Nariño de la ciudad de Bogotá. Metodología, estudio fue de tipo básico, corte transversal, prospectivo. Aplicó un instrumento cuestionario. Muestra 102 participantes. Resultados 65% de los encuestados manifestó estar "satisfecho" mientras que un 90% de los participantes afirmó haber comprado al menos un medicamento y el 59% señaló que el medicamento fue prescrito por un médico. Conclusión: El estudio evidencia un alto nivel de satisfacción y aceptación. No obstante, la mayoría de los encuestados son usuarios frecuentes de la farmacia.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Campos (22), en el 2024, en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de buenas prácticas de dispensación y satisfacción de usuarios en una botica, en el distrito de la Victoria, Lambayeque, agosto-setiembre 2024. Metodología, el estudio se enmarcó dentro de una investigación de tipo básico, con un nivel correlacional y un diseño de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 250 usuarios, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Se aplicaron dos cuestionarios estructurados, cada uno compuesto por 25 preguntas, orientadas a medir las variables de Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Usuario. Los resultados revelaron que el 23,6 % de los encuestados percibió las prácticas de dispensación como regulares, mientras que el 76,4 % las consideró adecuadas. En cuanto a la satisfacción, el 21,6 % manifestó un nivel adecuado y el 78,4 % un nivel alto, sin registrarse niveles bajos de satisfacción entre los participantes. Concluyó que existe una relación significativa entre el nivel de Buenas Prácticas de Dispensación y el grado de satisfacción de los

usuarios en una botica del distrito de La Victoria, Lambayeque. con un valor  $p = 0,000$  y un coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0,816$ .

Aliaga y Mesias (23), en el 2024, en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad atención farmacéutica y la satisfacción del cliente con la atención brindada en Botica Rossi II de la Urbanización Filadelfia, San Martín de Porres-Lima, 2022. Metodología, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con un alcance descriptivo y correlacional, utilizando un diseño no experimental de corte transversal. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento se empleó un cuestionario estructurado, aplicado a una muestra de 278 clientes. Resultados, los hallazgos evidenciaron una relación significativa entre las dimensiones de calidad del servicio farmacéutico, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad y la satisfacción de los clientes ( $p = 0,000 < 0,05$ ). En particular, la dimensión seguridad mostró una correlación moderada, directa y altamente significativa con la satisfacción del cliente ( $Rho = 0,730$ ;  $p = 0,000$ ). El estudio concluyó que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención farmacéutica y la satisfacción del cliente, sta relación fue positiva, directa y de alta intensidad, con un coeficiente de correlación de Spearman de  $Rho = 0,748$  y un nivel de significancia de  $p = 0,000 < 0,05$ .

Yarleque (24), en el 2024, tuvo como objetivo determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios de una cadena de boticas de Santa Anita-2023. Metodología, enfoque cuantitativo con diseño correlacional. Resultados, el estudio evidenció que la disponibilidad de stock ( $r = 0.802$ ), la capacidad de respuesta del personal del personal ( $r = 0.825$ ) y los elementos tangibles del establecimiento como el orden, la limpieza y el mobiliario ( $r = 0.824$ ) también mantenían relaciones sólidas y significativas con el proceso de dispensación. En conclusión, se evidenció un alto nivel de satisfacción por parte de los clientes en relación con el

proceso de dispensación de medicamentos. Asimismo, se confirmó una relación directamente proporcional, positiva y altamente significativa entre ambas variables ( $r = 0,876$  y un valor  $p = 0,000$ ).

Cano (25), en el 2023, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de optimización del tiempo de espera y el proceso de dispensación y expendio de medicamentos en un hospital nacional de Lima durante el año 2022. Metodología, cuantitativo, aplicada y no experimental. La muestra 60 colaboradores del establecimiento de salud, quienes participaron voluntariamente mediante la aplicación de cuestionarios estructurados con escala de Likert. Resultados, el 6% (3), consideran que la gestión de optimización del tiempo de espera es deficiente asociada al proceso de dispensación y expendio de medicamentos, 54% (27) regular y, el 40% (20) eficiente. Conclusión. Se encontró que la variable “gestión de optimización del tiempo de espera” mantenía una relación directa, fuerte y estadísticamente significativa con el proceso de dispensación (Rho de Spearman = 0.786 y  $p = 0,000$ ).

Reyes (26), en el 2022, tuvo como objetivo determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los clientes que acuden a una botica del distrito de San Juan de Miraflores. Metodología, no experimental y correlacional, aplicó dos instrumentos de tipo cuestionarios. Muestra 259 participantes. Resultado, 79,92% de los clientes percibió la dispensación de medicamentos como regular, 20,08% la calificó como buena. Respecto a la variable satisfacción 81,08% poco satisfecho con la atención recibida, mientras que el 18,92% satisfecho. Se identificó una relación estadísticamente significativa entre todas las dimensiones evaluadas ( $p = 0,000 < 0,05$ ). Los coeficientes de correlación de Spearman revelaron los siguientes valores: recepción y validación (Rho = 0,473), interpretación de la receta (Rho = 0,720), manejo de productos (Rho = 0,672), gestión de registros (Rho = 0,508) y entrega de productos junto con

la información proporcionada al cliente ( $Rho = 0,684$ ). Conclusiones: evidenció una correlación directa, positiva y altamente significativa entre el proceso integral de dispensación de medicamentos y el nivel de satisfacción reportado por los usuarios. Esta relación fue respaldada estadísticamente mediante un coeficiente de Spearman de  $Rho = 0,921$ , con un valor de significancia de  $p = 0,000$ ,

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Variable 1: Satisfacción del cliente**

La satisfacción del cliente es un indicador clave de la calidad en la atención brindada en los servicios de salud. Representa el grado de conformidad y aceptación que tiene el usuario en relación con el servicio recibido, basándose en su experiencia con los servicios ofrecidos por la institución. Identificar el nivel de satisfacción del usuario nos permitirá mejorar errores, los cuales se pueden mejorar con la finalidad de reafirmar fortalezas con la finalidad de mejorar la atención en el sistema de salud que brinde la atención de calidad que los usuarios requieren (27).

Además, la implementación de buenas prácticas de dispensación y una atención farmacéutica de calidad son fundamentales para elevar la experiencia del cliente. Una gestión proactiva del servicio al cliente y la aplicación de estándares de calidad en la dispensación pueden influir positivamente en la salud y el bienestar de los individuos (28).

### **2.2.2. La Teoría de la Expectativa-Confirmación**

Esta teoría propuesta por Richard L. Oliver (1980), explica la satisfacción del cliente en función de la comparación entre sus expectativas previas y la experiencia real con un producto o servicio. Según esta teoría, la satisfacción se genera cuando el desempeño percibido cumple o supera las expectativas del consumidor. Si el desempeño es inferior a lo esperado, se produce insatisfacción (29).

Esta teoría se aplica ampliamente en el ámbito de la salud y la dispensación de medicamentos, donde los pacientes desarrollan expectativas sobre la calidad del servicio, la disponibilidad de los fármacos, el trato recibido y la información proporcionada. Si la experiencia de dispensación confirma o supera esas expectativas, se refuerza la satisfacción y la fidelización. Por el contrario, si las expectativas no se cumplen, puede generarse insatisfacción y afectar la adherencia al tratamiento (30).

### **2.2.3. Dimensiones de la Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario en salud es un indicador clave de calidad, cuyo análisis permite optimizar la experiencia del paciente y fortalecer su relación con los servicios de salud. A continuación, se describen sus principales dimensiones (31):

1. La percepción del cliente sobre la disponibilidad de stock de medicamentos: es la opinión o impresión que tiene el cliente acerca de si los medicamentos que necesita están disponibles en la botica cuando los solicita. La disponibilidad de stock garantiza que los pacientes puedan acceder a su tratamiento en el momento adecuado, evitando interrupciones que puedan afectar su recuperación.

2. Capacidad de respuesta: Se relaciona con la disposición del personal para atender las necesidades de los usuarios de manera rápida, eficiente y con información precisa. Implica reducir tiempos de espera y ofrecer soluciones oportunas que aseguren una atención de calidad.
3. Elementos tangibles: Comprende aspectos físicos del establecimiento como la limpieza, el orden, la señalización, equipamiento, mobiliario, presentación del personal, materiales, métodos, procedimientos e insumos disponibles en el servicio de salud. Estos aspectos influyen en la percepción de calidad del usuario, ya que reflejan el nivel de organización y profesionalismo en la atención brindada.

#### **2.2.4. Variable 2: Dispensación de medicamentos**

Dispensación de medicamentos se refiere al proceso mediante el cual un profesional Químico-Farmacéutico (QF) suministra uno o varios medicamentos a un paciente, generalmente en respuesta a una receta emitida por un profesional de la salud autorizado. Este procedimiento no se limita a la simple entrega del medicamento, sino que implica garantizar su calidad, seguridad y eficacia, cumpliendo con las normativas vigentes y asegurando que el paciente reciba la orientación necesaria para su uso adecuado (32).

Durante la dispensación, el QF no solo proporciona los medicamentos prescritos, sino que también informa sobre la dosis correcta, posibles interacciones, efectos adversos y condiciones de almacenamiento, promoviendo así un uso racional de los fármacos. Asimismo, su intervención resulta clave para prevenir riesgos asociados a la automedicación y asegurar que el tratamiento sea seguro y efectivo, contribuyendo directamente al bienestar del paciente (33).

### **2.2.5. Errores en la Dispensación de Medicamentos**

Los errores en la dispensación de medicamentos representan un problema significativo en la seguridad del paciente y pueden comprometer la efectividad del tratamiento. Estos errores pueden derivarse de múltiples factores, como la similitud en los nombres de los medicamentos, una prescripción ilegible, fallas en la comunicación entre el personal de salud y el paciente, o el uso inadecuado de sistemas de almacenamiento y distribución de fármacos (34).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) subraya que los errores de medicación, incluidos los relacionados con la dispensación, pueden prevenirse mediante estrategias como la doble verificación, el uso de tecnologías de apoyo y la capacitación continua del personal farmacéutico (35). En este sentido, la implementación de protocolos estandarizados contribuye a reducir el riesgo de incidentes y a mejorar la seguridad del paciente.

En el Perú, las Buenas Prácticas de Dispensación establecen la necesidad de procedimientos estructurados que incluyan la validación de recetas, la educación del paciente y la instauración de sistemas de notificación de incidentes para mitigar estos errores (36). Asimismo, la farmacovigilancia desempeña un papel esencial en la identificación y corrección de fallas durante la dispensación, lo que permite optimizar el uso seguro de los medicamentos y reducir el riesgo de eventos adversos prevenibles (37).

## 2.2.6. Normativas nacionales e internacionales en la dispensación de medicamentos.

### ▪ Normativa Nacional

La dispensación de medicamentos en el Perú está regulada por diversas normativas que buscan garantizar la calidad, seguridad y eficacia en la entrega de productos farmacéuticos a los pacientes. Estas regulaciones establecen lineamientos para la correcta gestión, almacenamiento y distribución de los medicamentos, asegurando que el proceso de dispensación se realice de manera segura y eficiente. A continuación, se presentan las principales normativas nacionales que rigen la dispensación farmacéutica en el país:

1. Ley N° 26842 - Ley General de la Salud: Establece el marco normativo general para la protección del derecho a la salud en el Perú. Regula las actividades relacionadas con la prestación de servicios de salud, incluyendo la dispensación de medicamentos, y enfatiza la obligación de garantizar el acceso seguro a los productos farmacéuticos. Además, establece principios de equidad y calidad en la atención de salud, asegurando que la dispensación de medicamentos se realice en condiciones óptimas para el paciente (38).
2. Ley N° 29459 - Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios: Es la normativa principal que regula el acceso, uso y control de productos farmacéuticos en el Perú. Dentro de su alcance, establece los lineamientos de las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD), definiendo los requisitos que deben cumplir los establecimientos farmacéuticos para garantizar una dispensación segura y eficaz. Asimismo, dispone la responsabilidad de los profesionales en la orientación al paciente, la prevención de errores en la medicación y la promoción del uso racional de los fármacos (39).

3. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación (BPD): Desarrollado por el Ministerio de Salud (MINSA), este manual complementa la Ley N° 29459 y proporciona directrices específicas para garantizar un proceso de dispensación adecuado en farmacias y boticas. Sus lineamientos incluyen la validación de la receta médica, el correcto almacenamiento de los medicamentos, la información proporcionada al paciente y el seguimiento farmacoterapéutico cuando sea necesario. Su aplicación es clave para minimizar riesgos y asegurar la efectividad de los tratamientos farmacológicos (40).
4. Norma Técnica de Salud: Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria (SDMDU): Regula la gestión de medicamentos en hospitales mediante la implementación de un sistema de dispensación en dosis unitaria, el cual permite un mejor control del tratamiento de los pacientes hospitalizados. Su objetivo es reducir errores de medicación, optimizar el uso de recursos y mejorar la adherencia terapéutica, asegurando que cada paciente reciba la dosis exacta según su prescripción médica (41).
5. Decreto Supremo N° 021-2001-SA - Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos: Define los requisitos y procedimientos para la autorización, funcionamiento y supervisión de farmacias y boticas. En materia de dispensación, establece las condiciones en que debe realizarse la entrega de medicamentos, asegurando que estos sean entregados en óptimas condiciones y con la debida información al paciente (42).
6. Resolución Ministerial N° 554-2022-MINSA - Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica: Proporciona directrices para garantizar la calidad de los servicios brindados en oficinas farmacéuticas, incluyendo la dispensación de medicamentos. Su

implementación busca mejorar la atención al usuario y fortalecer la seguridad en el uso de productos farmacéuticos (43).

Estas normativas constituyen el marco legal para la dispensación farmacéutica en el Perú y son esenciales para el diseño de estrategias que optimicen la calidad del servicio en farmacias y boticas. Su cumplimiento no solo protege la salud pública, sino que también fortalece la confianza de los usuarios en el sistema de salud.

#### ▪ **Normativa Internacional**

La dispensación de medicamentos es un proceso regulado a nivel global para garantizar la seguridad, eficacia y calidad en el uso de los fármacos. Diversas normativas internacionales han sido establecidas por organismos como la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Federación Internacional Farmacéutica (FIP), la Unión Europea (UE) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), con el propósito de estandarizar la dispensación y distribución de medicamentos, protegiendo así la salud pública. Estas regulaciones abordan aspectos fundamentales como las buenas prácticas de farmacia, el acceso equitativo a medicamentos esenciales, la prescripción segura y la prevención de errores en la dispensación.

Entre las principales normativas internacionales destacan:

1. **Directrices Conjuntas FIP/OMS sobre Buenas Prácticas en Farmacia:** Establecen los estándares esenciales para la práctica farmacéutica en la dispensación de medicamentos, promoviendo la calidad y la seguridad en la atención farmacéutica a nivel mundial. Su relevancia en la dispensación radica en que enfatizan la responsabilidad del farmacéutico en el acceso a medicamentos de calidad, la orientación al paciente y la promoción del uso racional de los fármacos (44).

2. Directrices de Buenas Prácticas de Dispensación de la OMS: Proporcionan recomendaciones específicas sobre el proceso de dispensación, asegurando que los medicamentos sean entregados de manera adecuada y con la información correcta para su uso seguro (45).
3. Lista de Medicamentos Esenciales de la OMS: Esta lista, actualizada periódicamente, tiene como objetivo garantizar el acceso equitativo a medicamentos considerados esenciales para el tratamiento de enfermedades prioritarias. Su pertinencia en la dispensación radica en que sirve como referencia para la adquisición y distribución de medicamentos en sistemas de salud públicos y privados. La inclusión de un fármaco en esta lista implica que su disponibilidad en farmacias debe estar asegurada y que los farmacéuticos deben estar capacitados para brindar información precisa sobre su uso (46).
4. Estrategia Global de la OMS sobre Seguridad del Paciente: Incluye lineamientos para la reducción de errores de medicación, fortaleciendo la seguridad en la dispensación y uso racional de fármacos (47).
5. Directrices de la Unión Europea sobre Buenas Prácticas de Distribución de Medicamentos para Uso Humano: Aseguran la correcta gestión y almacenamiento de los medicamentos en la cadena de suministro, garantizando su calidad e integridad hasta el momento de la dispensación (48).
6. Directiva 2011/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo: Regula los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza, incluyendo la prescripción y dispensación de medicamentos en distintos países de la UE (49).

7. Regulación de Medicamentos y Otras Tecnologías Sanitarias por la OPS: La Organización Panamericana de la Salud (OPS) trabaja con los países de América Latina y el Caribe en la armonización de sus normativas farmacéuticas (50). En el contexto de la dispensación, esta regulación es fundamental porque:
  - Proporciona marcos regulatorios para fortalecer la supervisión de farmacias y establecimientos farmacéuticos.
  - Establece estrategias para la gestión de medicamentos esenciales en países con recursos limitados.
  - Impulsa la digitalización y modernización de los sistemas de dispensación para mejorar la accesibilidad a los tratamientos.

### **2.2.7. Dimensiones de la dispensación de medicamentos**

Se compone de diversas dimensiones que permiten evaluar su correcta ejecución dentro del proceso farmacéutico. Entre estas dimensiones destacan (31):

1. El acto profesional del farmacéutico: comprende actividades orientadas al cuidado integral de la salud, incluyendo prevención, recuperación y promoción. Esta labor se basa en conocimientos técnicos especializados en áreas como farmacología, toxicología, alimentos, productos naturales, cosmética y otras ramas afines. Además, incluye responsabilidades en el manejo de insumos, procesos industriales y servicios farmacéuticos (31).
2. Recepción y Validación de la Prescripción: La prescripción médica es un componente esencial del proceso terapéutico, ya que orienta el diagnóstico y define la decisión farmacológica. Al

recibir la receta, el QF debe verificar que esta cumpla con los requisitos normativos, lo que incluye:

- a) Nombre, dirección y número de colegiatura del profesional que la emite, así como el nombre del establecimiento de salud si se trata de una receta estandarizada.
- b) Nombres y apellidos del paciente.
- c) Denominación Común Internacional (DCI) del medicamento prescrito.
- d) Forma farmacéutica y concentración del fármaco.
- e) Dosificación precisa y duración del tratamiento.
- f) Lugar y fecha de emisión y expiración de la receta.
- g) Firma y sello del profesional prescriptor.

En función de esta validación, el QF determinará si procede con la dispensación del medicamento o, en su defecto, si es necesario realizar una interconsulta con el prescriptor.

3. **Análisis e Interpretación de la Prescripción:** implica la correcta lectura de los datos consignados, incluyendo abreviaturas médicas y ajustes de dosis en función del estado del paciente. Además, el profesional debe calcular con precisión la cantidad de medicamento a dispensar y detectar posibles interacciones medicamentosas o duplicaciones en la terapia. En caso de dudas, se debe realizar una interconsulta con el prescriptor para garantizar la seguridad del paciente. De acuerdo con el artículo 33° de la Ley General de Salud, el QF tiene la facultad de ofrecer al paciente alternativas terapéuticas equivalentes desde el punto de vista químico y farmacológico, siempre que estas sean apropiadas y estén disponibles.

4. Preparación y Selección de los Productos: Una vez interpretada correctamente la prescripción y verificada su validez, se procede a la selección del medicamento. Es fundamental revisar minuciosamente la etiqueta del fármaco para asegurar que el nombre, forma farmacéutica y concentración sean los indicados en la receta.
5. Registros: El registro de los medicamentos dispensados es un aspecto clave en la gestión farmacéutica, ya que permite un control adecuado del inventario y facilita la identificación de posibles incidencias. Estos registros deben mantenerse conforme a las normativas legales vigentes para garantizar la trazabilidad y seguridad en la dispensación.
6. Entrega de los Productos y la Información brindada al Paciente: La labor del QF implica no solo la dispensación del medicamento, sino también la transmisión de información esencial para su uso seguro y efectivo. Esta debe incluir la posología, la vía de administración, la duración del tratamiento y las principales precauciones. Asimismo, debe advertirse sobre posibles interacciones con otros fármacos, alimentos o condiciones clínicas, así como los efectos adversos relevantes y las acciones a seguir en caso de reacciones no deseadas. También es necesario indicar las condiciones adecuadas de conservación para mantener la estabilidad del producto. Antes de la entrega, se debe verificar la correspondencia entre la prescripción y el medicamento, asegurando que el paciente comprenda las instrucciones. Cuando sea pertinente, puede brindarse material educativo complementario, lo que favorece la adherencia terapéutica y reduce riesgos por uso incorrecto.

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe una relación significativa entre la satisfacción del cliente y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima 2025.

H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción del cliente y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima 2025.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

Hi: Existe una relación significativa entre la percepción del cliente sobre la disponibilidad de stock de medicamentos y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma.

H0: No existe una relación significativa entre la percepción del cliente sobre la disponibilidad de stock de medicamentos y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma.

Hi: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta del personal y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma.

H0: No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta del personal y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma.

Hi: Existe una relación significativa entre los elementos tangibles del establecimiento y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma.

H0: No existe una relación significativa entre los elementos tangibles del establecimiento y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Método de la investigación**

El enfoque metodológico adoptado en la presente investigación fue de tipo hipotético-deductivo, ya que buscó dar respuesta al problema de investigación a partir de la formulación de una hipótesis, la cual fue posteriormente sometida a pruebas de contrastación. Para el autor Alan, mediante el método deductivo se derivan consecuencias lógicas de una hipótesis inicial con el fin de verificarla, ya sea confirmándola o refutándola, lo que permite validar o rechazar el planteamiento teórico propuesto (51).

### **3.2 Enfoque de la investigación**

La investigación fue desarrollada bajo un enfoque cuantitativo, dado que la información recolectada para el estudio de las variables fue representada numéricamente. Este enfoque permitió que todo el proceso metodológico se llevara a cabo de manera secuencial, objetiva y verificable. Arispe et al. señalaron que el enfoque cuantitativo se fundamenta en el paradigma positivista, el cual prioriza la medición y cuantificación de los fenómenos; a través de estos procesos es posible identificar tendencias, formular nuevas hipótesis y, con ello, contribuir a la construcción de teorías (52).

### **3.3 Tipo de investigación**

El tipo de investigación fue básica, ya que tuvo como finalidad contribuir al desarrollo del conocimiento científico y académico. Según Hernández et al., la investigación de tipo básico se orienta hacia la generación de conocimiento teórico y se apoya en el uso de métodos científicos rigurosos para garantizar la validez de los resultados obtenidos (53).

### 3.4 Diseño de la investigación

El diseño metodológico adoptado fue no experimental, de nivel correlacional y de corte transversal. Se consideró no experimental porque las variables no fueron manipuladas, sino observadas tal como ocurrieron en su contexto natural (54). En cuanto al nivel correlacional, se examinó la relación estadística entre las variables incluidas en el estudio. Finalmente, el diseño de corte transversal implicó la recolección de datos en un único momento temporal, llevada a cabo durante el año 2025 (55).

### 3.5 Población, muestra y muestreo

#### 3.5.1 Población:

La población de este estudio estuvo conformada por todos los usuarios que acudieron a la Botica J&E Salud Farma, ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores, durante el mes de recolección de datos en el año 2025. Esta población incluyó a los clientes que adquirieron medicamentos y cumplieron con los criterios de inclusión definidos, siendo considerados como participantes potenciales para la investigación.

#### 3.5.2 Muestra:

En el presente estudio, la muestra estuvo conformada por 180 usuarios, quienes fueron seleccionados mediante **un muestreo no probabilístico de tipo intencional por conveniencia**. Debido a la naturaleza de este tipo de muestreo, no se aplicó una fórmula estadística para el cálculo del tamaño muestral, ya que no requiere estimaciones probabilísticas basadas en fórmulas específicas, tal como señalan Arispe et al. (52). En su lugar, la muestra se definió considerando: la disponibilidad y accesibilidad de los usuarios durante el periodo de recolección de datos (un mes), la aceptación voluntaria de los participantes para responder el instrumento y el cumplimiento de los criterios específicos

de inclusión y exclusión, procurando incluir al mayor número posible de usuarios atendidos en dicho periodo, con el fin de favorecer la representatividad de los resultados.

### **3.5.3 Muestreo:**

En este estudio se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional por conveniencia, seleccionando a los participantes de acuerdo con criterios previamente establecidos, principalmente su accesibilidad y disposición durante el momento de la recolección de datos. Este enfoque permitió trabajar de manera directa con los usuarios en el contexto real de la botica, facilitando el desarrollo del estudio y la aplicación del instrumento en condiciones operativas.

Para minimizar posibles sesgos de selección, se procuró incluir al mayor número de usuarios que acudieron durante el mes de evaluación, favoreciendo así la representatividad y validez de los resultados obtenidos (52). Los autores Arispe et al., sostienen que el muestreo intencional se fundamenta en el criterio y conocimiento del entorno de estudio, permitiendo seleccionar participantes que cumplan con características relevantes para los objetivos planteados (52).

En ese sentido y con el propósito de mantener la objetividad y rigurosidad en el proceso de selección de participantes, se definieron criterios específicos de inclusión y exclusión para garantizar la adecuada selección de la muestra.

#### **Criterios de Inclusión:**

Se incluirán en el estudio aquellas personas que cumplan con las siguientes condiciones:

- Haber sido atendido en la botica J&E Salud Farma y haber adquirido uno o más medicamentos en el establecimiento, ya sea como cliente por primera vez o como cliente habitual (frecuente).

- Haber recibido atención en la botica durante un periodo reciente correspondiente a los últimos tres meses previos a la aplicación del instrumento, con el fin de asegurar que la percepción del cliente sobre el proceso de dispensación de medicamentos sea actual, válida y pertinente para el estudio.
- Usuarios mayores de 18 años, para garantizar la capacidad de brindar respuestas informadas.
- Aceptar participar voluntariamente en la investigación mediante la firma del consentimiento informado.

**Criterios de Exclusión:**

Se excluirán del estudio a los siguientes individuos:

- Personas que no hayan adquirido medicamentos en la botica J&E Salud Farma, ya que su experiencia no está directamente relacionada con el objetivo del estudio.
- Menores de edad, debido a que su evaluación de la satisfacción del servicio podría depender de la percepción de sus cuidadores.
- Clientes que presenten alguna dificultad para responder el cuestionario de manera autónoma, como aquellos con discapacidades cognitivas que afecten la comprensión de las preguntas.
- Participantes que se nieguen a firmar el consentimiento informado o que deseen retirarse del estudio en cualquier momento.

La aplicación de estos criterios permitió fortalecer la validez interna del estudio, al minimizar posibles sesgos de selección y asegurar que los participantes fueran representativos de los clientes habituales y reales usuarios del servicio de dispensación de medicamentos en la Botica J&E Salud Farma.

### 3.6 Variables y operacionalización

Tabla 1. Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles y rangos)					
V1: Satisfacción del cliente	Es la percepción del cliente sobre la calidad del servicio en la botica o farmacia, considerando la atención del farmacéutico, la rapidez, la información brindada y la disponibilidad de medicamentos (27).	Es la información sobre satisfacción de los usuarios en una botica que se obtendrá de la aplicación de un cuestionario estructurado	1. La percepción del cliente sobre la disponibilidad de stock de medicamentos	Medicamentos disponibles	Ordinal	1. Baja 0 –33.3 2. Media 33.4 – 66.6 3. Alta 66.7 – 100					
				Medicamentos dispensados son de calidad							
			2. Capacidad de respuesta del personal	Respuesta ante dudas							
				Tiempo de espera							
				Explicación entendible							
			3. Elementos tangibles del establecimiento	Equipos de bioseguridad y protección							
				Materiales necesarios							
			V2: Dispensación de medicamentos	Es el proceso mediante el cual el personal farmacéutico entrega los medicamentos prescritos y brinda la información necesaria para su uso adecuado, garantizando su seguridad y efectividad (32).			Es la información sobre dispensación de medicamentos que se obtendrá de la aplicación de un cuestionario estructurado a los clientes de la Botica	1. Acto profesional farmacéutico	Presentación del profesional	Ordinal	1. Baja 0 –33.3 2. Media 33.4 – 66.6 3. Alta 66.7 – 100
									Información del profesional con referente a su receta		
Eficiencia de la dispensación											
2. Recepción y validación de la prescripción	Identificación: Nombres y apellidos										
	Concentración y forma farmacéutica										
	Lugar, fechas, Sello y firma del prescriptor										
3. Análisis e interpretación de la prescripción	Correcto cálculo de dosis										
	Identifica posibles interacciones medicamentosas y/o duplicidad										
4. Preparación y selección de productos	Correcta entrega de los medicamentos										
	Condiciones físicas de los medicamentos										
	Verificación de la fecha de vencimiento										
5. Registro farmacéutico	Utilización de sistema información										
	Registro de problemas										
6. Entrega de productos e información	Entrega de medicamentos										
	Información de medicamentos										
	Orientación										
	Limpieza y comodidad										

### **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1 Técnica**

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, Las encuestas fueron aplicadas de manera directa y anónima a los clientes, garantizando la confidencialidad de las respuestas y promoviendo la sinceridad en la información proporcionada. Esta técnica permitió analizar con rigurosidad la relación entre ambas variables de estudio, proporcionando evidencia empírica útil para la mejora continua del servicio farmacéutico en la botica.

#### **3.7.2 Descripción del instrumento**

Para la recolección de datos se utilizaron dos instrumentos, cada uno diseñado para medir una de las variables del estudio: la satisfacción del cliente y la dispensación de medicamentos. Ambos son cuestionarios estructurados con preguntas cerradas que fueron elaborados por los autores peruanos: López Jibaja, Duberli Lorgio, y Sosa Munares, Marina Isabel, en su tesis titulada “Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19” en el año 2022.

Los cuestionarios fueron adaptados con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos específicos de la presente investigación, manteniendo su estructura original y la escala de medición tipo Likert de cinco puntos, la cual oscila desde “muy en desacuerdo = 1” hasta “muy de acuerdo = 5” (31). Esta adaptación permitió conservar la validez del contenido, asegurando la comparabilidad de los datos y su adecuada interpretación en el análisis estadístico.

**Instrumento 1:** Cuestionario sobre satisfacción del cliente

Este instrumento constó de 8 ítems organizados en función de tres dimensiones clave: la disponibilidad de medicamentos (1,2), la capacidad de respuesta del personal (3,4,5) y los elementos tangibles del establecimiento del entorno (6,7,8). Su propósito fue evaluar la percepción del usuario respecto a la calidad del servicio recibido durante el proceso de atención farmacéutica.

**Instrumento 2:** Cuestionario sobre dispensación de medicamentos

El segundo instrumento incluyó 16 ítems centrados en las principales etapas del acto profesional farmacéutico (9,10,11), la recepción y validación de la receta (12,13,14), Análisis e interpretación de la prescripción (15,16), la preparación y selección de productos (17,18, 19), el registro del proceso (20,21), y la entrega e información proporcionada durante la dispensación (22,23,24).

Ambos instrumentos emplearon una escala de medición tipo Likert de cinco puntos, lo que permitió recolectar datos cuantificables y facilitar su análisis estadístico, en concordancia con los objetivos de la presente investigación. La estructura completa de ambos cuestionarios se detalla en el **Anexo 2**, lo que permite verificar la coherencia de su contenido con las variables planteadas y los criterios de medición utilizados.

### 3.7.3 Validación

El instrumento utilizado para evaluar las variables de satisfacción del cliente y dispensación de medicamentos fue sometido a un riguroso proceso de validación mediante juicio de expertos, a fin de garantizar su fiabilidad y pertinencia en el marco de la presente investigación. Con este propósito, se contó con la participación de tres especialistas en el área de farmacia y metodología, quienes realizaron un análisis técnico y detallado del cuestionario y sus respectivos indicadores.

Durante el proceso de validación, los expertos evaluaron la claridad de los enunciados, la coherencia interna de los ítems, y su correspondencia con los objetivos y dimensiones planteadas en el estudio. Como resultado, se identificaron oportunidades de mejora que permitieron afinar la redacción, fortalecer la precisión conceptual y asegurar la relevancia de cada ítem en relación con la variable que representa. Este procedimiento fue llevado a cabo por los siguientes expertos:

- Mg. Mery Aquino Común
- Mg. Juárez Moreira Enrique
- Dr. Juan Manuel Parreño Tipian

En el Anexo 3: Validez del instrumento, se adjuntan los certificados de validez de contenido emitidos por los expertos, debidamente firmados, como evidencia del cumplimiento del proceso de validación.

### 3.7.4 Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de **0,945**, lo que indica un alto nivel de consistencia interna. Este resultado evidencia que los ítems incluidos en el cuestionario mantienen una adecuada correlación entre sí, lo que garantiza la estabilidad de las mediciones y la precisión en la evaluación de las variables satisfacción del cliente y dispensación de medicamentos.

Tabla 2. Confiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,945	,947	24

De acuerdo con Arispe et al., el coeficiente Alfa de Cronbach permite estimar la confiabilidad de un instrumento a partir de la correlación entre sus ítems, generando valores que oscilan entre 0 (ausencia de confiabilidad) y 1 (confiabilidad perfecta) (52). En este caso, el valor obtenido respalda la coherencia interna del instrumento utilizado en el presente estudio.

Tabla 3. Interpretación del coeficiente de confiabilidad

<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>Magnitud</b>
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Nota. Tabla tomada del autor Arispe et al. (52).

Cabe señalar que los detalles completos del análisis de confiabilidad, así como la tabla de resultados respectivos, se presentan en el **Anexo 4**, lo cual permite verificar el procedimiento seguido y la solidez del instrumento aplicado.

### **3.8 Procesamiento y análisis de datos**

La información fue recolectada mediante encuestas aplicadas a los usuarios de la botica J&E Salud Farma. Posteriormente, los datos obtenidos fueron exportados al software estadístico SPSS versión 25, donde se definieron tanto las escalas de medición como las escalas valorativas correspondientes. A partir de ello, se calcularon las dimensiones asociadas a las variables satisfacción del cliente y dispensación de medicamentos, siguiendo un procedimiento sistemático de análisis.

En primer lugar, se aplicó estadística descriptiva con el fin de organizar, resumir y representar los datos mediante tablas de frecuencia y gráficos, lo cual permitió visualizar la distribución general de las respuestas. Asimismo, se empleó análisis de contingencia mediante tablas cruzadas, con el objetivo de identificar posibles patrones o asociaciones preliminares entre las dimensiones evaluadas, facilitando una comprensión más estructurada de los resultados iniciales.

Por otro lado, en el análisis inferencial se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman), una prueba no paramétrica adecuada para variables de tipo ordinal. Este análisis permitió determinar la existencia, intensidad y dirección de la relación entre la satisfacción del cliente y la dispensación de medicamentos, aportando evidencia empírica sobre el comportamiento conjunto de ambas variables.

Los resultados obtenidos fueron contrastados con estudios previos y literatura científica relevante, lo que permitió identificar similitudes, diferencias y posibles factores contextuales que explicaran las variaciones observadas. Esta comparación respaldó teóricamente la interpretación de los hallazgos y amplió la comprensión de su alcance.

Finalmente, sobre la base del análisis estadístico y la discusión de los resultados, se formularon conclusiones y se propusieron recomendaciones prácticas destinadas a mejorar el servicio farmacéutico y fortalecer la relación entre la botica y sus clientes.

### **3.9 Aspectos éticos**

La presente investigación fue evaluada mediante el software antiplagio Turnitin, obteniendo un índice de similitud inferior al 20 %. Este resultado garantiza la autenticidad del contenido y su conformidad con los estándares de originalidad académica exigidos por la institución.

Además, toda la investigación fue desarrollada bajo los principios éticos del “Reglamento de código de ética para la investigación” de la Universidad Privada Norbert Wiener y a nivel de proyecto fue aprobado por el Comité Institucional de Ética en Investigación, conforme a los lineamientos establecidos en el Manual de Procedimientos del Comité Institucional de Ética para la Investigación, el cual regula los procedimientos para la evaluación, dictamen y aprobación ética de los proyectos sometidos a dicho comité (58).

Finalmente, este estudio se desarrolló con base en los principios éticos establecidos en la Declaración de Helsinki de la Asamblea Médica Mundial (2013) (59), asegurando el respeto por los derechos, la dignidad y la protección de los participantes. A continuación, se detallan los principios fundamentales que guiaron el proceso investigativo:

**Principio de autonomía**

Se respetó la autonomía de los participantes mediante la aplicación del consentimiento informado, el cual fue entregado y explicado antes de la participación en la encuesta. Este documento permitió que cada persona decidiera libremente su participación, garantizando así el respeto a su dignidad, voluntad y derechos individuales, sin coerción ni influencia externa.

**Principio de beneficencia**

El estudio fue diseñado con el propósito de generar beneficios tanto a los participantes como al sistema de atención farmacéutica, sin exigir contraprestación alguna. Se buscó maximizar el valor de los resultados, procurando que la información obtenida pueda contribuir a mejorar la calidad del servicio en boticas similares, y minimizando cualquier posible riesgo o incomodidad durante la recolección de datos.

**Principio de no maleficencia**

Se garantizó la protección de la integridad de los participantes mediante el uso confidencial y restringido de la información recopilada. Los datos fueron tratados con estricta reserva, evitando cualquier forma de daño físico, psicológico o social. El anonimato fue preservado en todo momento, asegurando un manejo ético y respetuoso de la información.

**Principio de justicia**

La participación en el estudio fue voluntaria y equitativa, sin distinción de género, edad, condición socioeconómica u otra característica personal. Todos los participantes fueron tratados con respeto e igualdad, reconociendo su dignidad y derecho a un trato justo. Este principio también se reflejó en la distribución equilibrada de los beneficios esperados del estudio, promoviendo la equidad en la atención farmacéutica.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

En esta sección se llevó a cabo un análisis descriptivo de los datos obtenidos, con el objetivo de conocer la distribución de las respuestas en cada una de las variables estudiadas: satisfacción del cliente y dispensación de medicamentos. Para ello, se aplicó un tratamiento estadístico básico consistente en el cálculo de frecuencias absolutas y relativas (porcentajes).

Este análisis permitió identificar cómo se comportaron las respuestas de los usuarios encuestados, brindando una visión general de sus percepciones respecto a los servicios farmacéuticos recibidos en la Botica J&E Salud Farma, ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores, Lima, durante el año 2025.

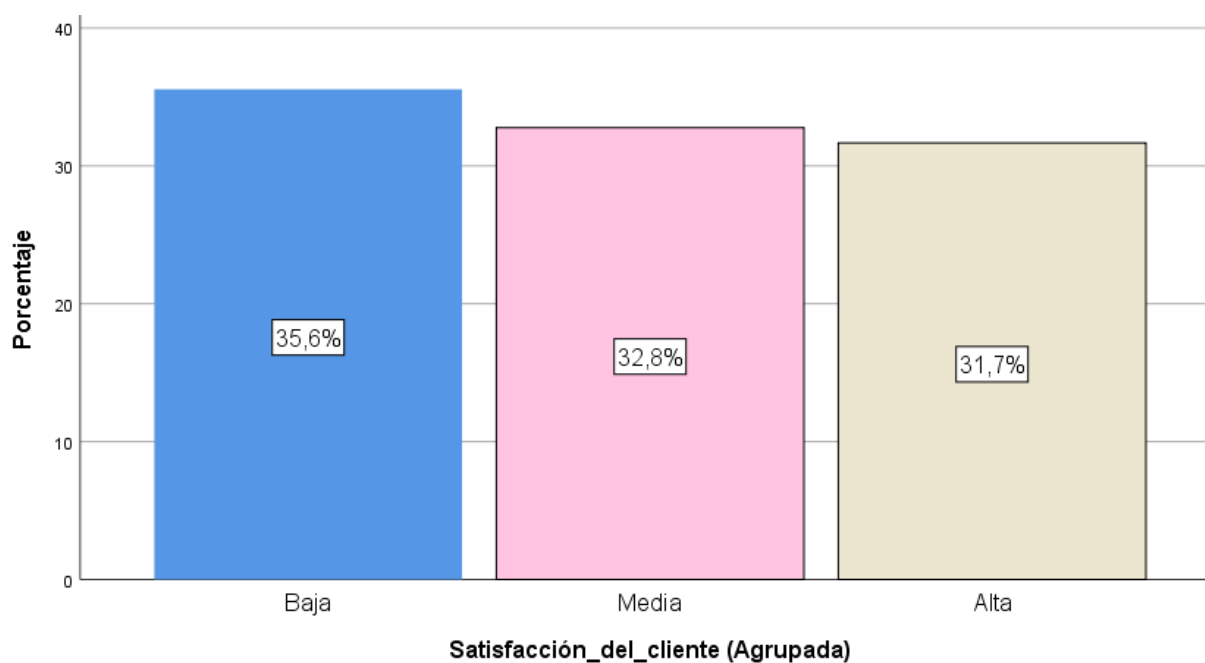
Los resultados se organizaron y procesaron mediante el software IBM SPSS Statistics versión 25 y se presentan a continuación en tablas y gráficos que facilitan su interpretación visual y analítica.

#### RESULTADOS DE VARIABLE 1. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Tabla 4. Resultados de la variable 1 satisfacción del cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	64	35,6	35,6	35,6
	Media	59	32,8	32,8	68,3
	Alta	57	31,7	31,7	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Figura 1. Resultados de la variable 1 satisfacción del cliente



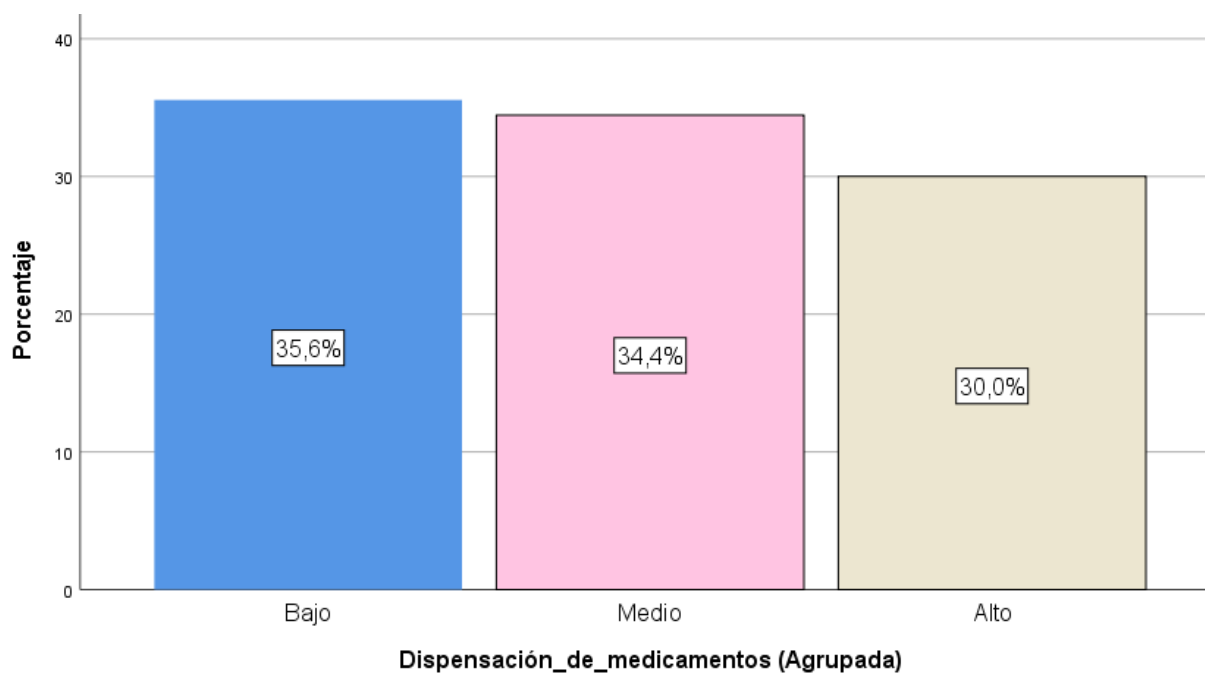
**Interpretación:** Los resultados descriptivos de la variable satisfacción del cliente, presentados en la tabla y figura anterior, revelan que el 35,6 % de los encuestados percibe un nivel bajo de satisfacción, seguido por un 32,8 % con nivel medio, y un 31,7 % reporta estar altamente satisfecho con el servicio recibido en la Botica J&E Salud Farma. Esta distribución porcentual refleja una tendencia mayoritaria hacia la insatisfacción o satisfacción moderada, lo que indica que más de dos tercios de los usuarios no perciben una atención plenamente satisfactoria. Este hallazgo pone en evidencia áreas críticas de mejora en el proceso de atención farmacéutica, particularmente en aspectos como la calidad del trato, la disponibilidad de medicamentos y la eficacia en la dispensación. Por tanto, se hace necesario implementar estrategias de mejora continua orientadas a optimizar la experiencia del usuario y fortalecer su percepción positiva del servicio.

## RESULTADOS DE VARIABLE 2. DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

Tabla 5. Resultados de la variable 2 dispensación de medicamentos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	64	35,6	35,6	35,6
	Medio	62	34,4	34,4	70,0
	Alto	54	30,0	30,0	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Figura 2. Resultados de la variable 2 dispensación de medicamentos



**Interpretación:** Los resultados descriptivos correspondientes a la variable dispensación de medicamentos, expuestos en la tabla y figura anterior, revelan que el 35,6 % de los encuestados percibió un nivel bajo en este servicio, seguido de un 34,4 % que indicó un nivel medio, mientras que solo el 30 % manifestó una percepción alta respecto a la dispensación de medicamentos en la Botica J&E Salud Farma, situada en el distrito de San Juan de Miraflores. Estos hallazgos subrayan

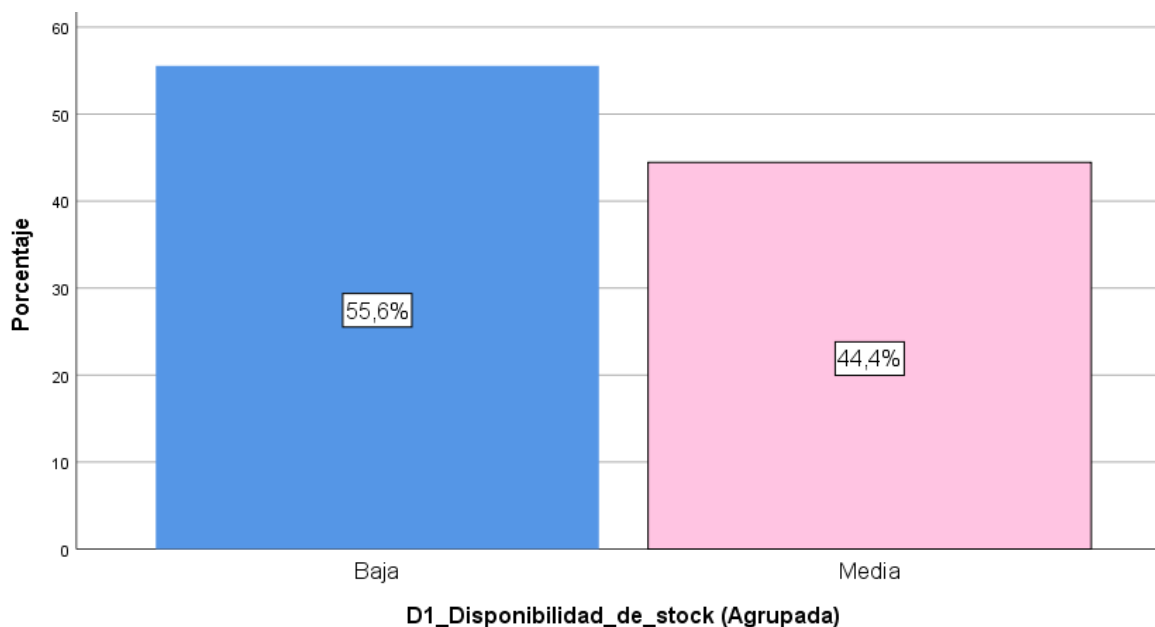
la importancia de optimizar los procedimientos relacionados con la dispensación, a fin de elevar la calidad del servicio y fortalecer la confianza del usuario en la atención farmacéutica ofrecida.

## RESULTADOS DE LAS DIMENSIONES

Tabla 6. Resultados de la dimensión 1 disponibilidad de stock

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	100	55,6	55,6	55,6
	Media	80	44,4	44,4	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Figura 3. Resultados de la dimensión 1 disponibilidad de stock



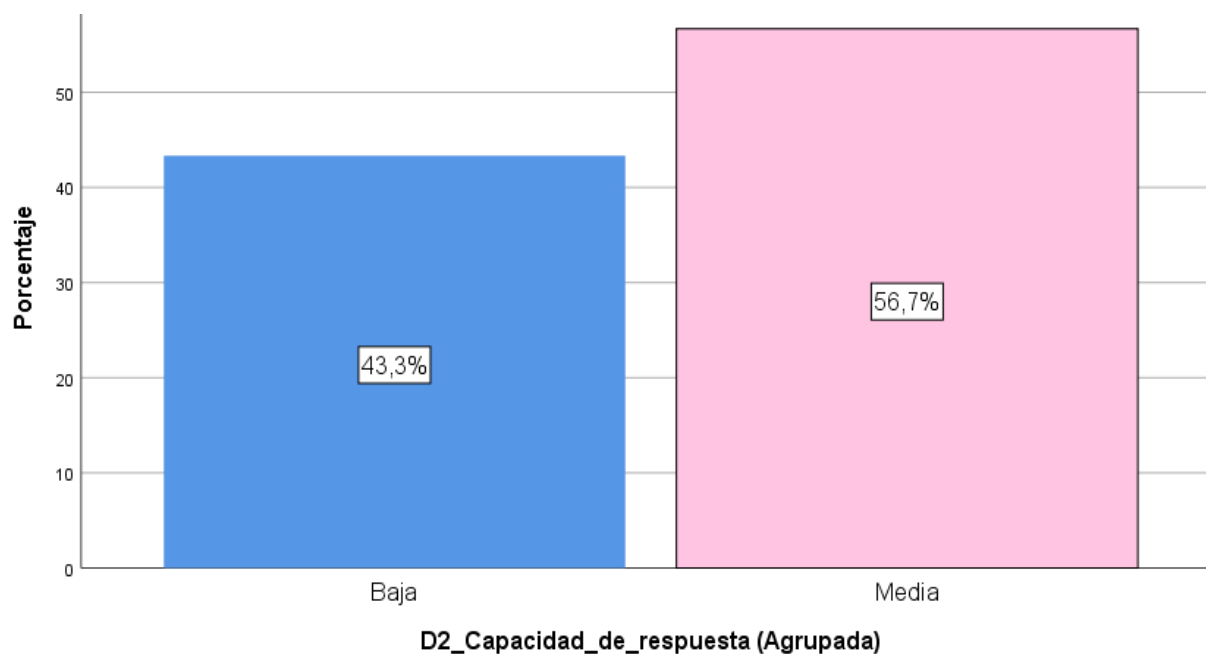
**Interpretación:** Los resultados descriptivos correspondientes a la dimensión disponibilidad de stock de la variable satisfacción del cliente, presentados en la tabla y figura anterior, evidencian que el 55,6 % de los encuestados percibió un nivel bajo, mientras que el 44,4 % indicó un nivel medio respecto a este aspecto del servicio en la Botica J&E Salud Farma, ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores. Esta distribución sugiere que más de la mitad de los usuarios considera insuficiente la disponibilidad de medicamentos, lo que podría generar descontento y limitar la

efectividad del servicio farmacéutico. En este sentido, los hallazgos destacan la necesidad de mejorar la gestión del stock como un factor clave para incrementar la satisfacción del cliente y asegurar una atención continua y oportuna.

Tabla 7. Resultados de la dimensión 2 capacidad de respuesta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	78	43,3	43,3	43,3
	Media	102	56,7	56,7	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Figura 4. Resultados de la dimensión 2 capacidad de respuesta



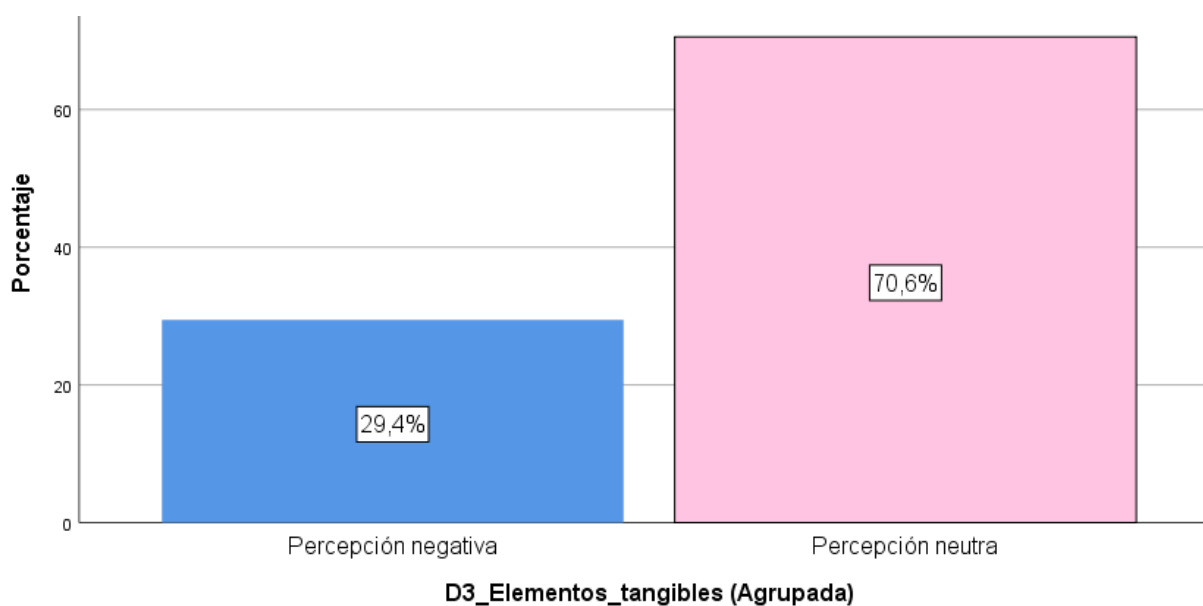
**Interpretación:** Los resultados descriptivos correspondientes a la dimensión 2 capacidad de respuesta de la variable satisfacción del cliente, presentados en la tabla y figura anterior, muestran que el 43,3 % de los encuestados percibió un nivel bajo, mientras que el 56,7 % reportó un nivel medio en relación con este componente del servicio ofrecido en la Botica J&E Salud Farma, ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores. Esta distribución indica que una parte importante de los usuarios considera insuficiente la rapidez y efectividad con la que el personal atiende sus

necesidades o consultas, lo cual podría incidir negativamente en su experiencia general. Por ello, se resalta la importancia de fortalecer la capacidad de respuesta del personal del equipo farmacéutico como un factor determinante para mejorar la percepción del servicio y en consecuencia, elevar el nivel de satisfacción del cliente.

Tabla 8. Resultados de la dimensión 3 elementos tangibles

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Percepción negativa	53	29,4	29,4	29,4
	Percepción neutra	127	70,6	70,6	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Figura 5. Resultados de la dimensión 3 elementos tangibles



**Interpretación:** Los resultados descriptivos correspondientes a la dimensión 3 elementos tangibles de la variable satisfacción del cliente, presentados en la tabla y figura anterior, indican que el 29,4% de los encuestados manifestó una percepción negativa, mientras que el 70,6% reportó una percepción neutra respecto a este aspecto del servicio en la Botica J&E Salud Farma, ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores. Esta distribución sugiere que, si bien la mayoría no expresó un rechazo directo, tampoco se evidenció una valoración positiva clara en cuanto a la

infraestructura, limpieza, organización o presentación del personal. Por tanto, se resalta la necesidad de reforzar los aspectos físicos y visuales del entorno de atención, dado que los elementos tangibles del establecimiento influyen significativamente en la percepción global del servicio.

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis

##### Evaluación de la normalidad de los datos

Antes de proceder con el análisis estadístico inferencial, se verificó el cumplimiento del supuesto de normalidad en las variables cuantitativas incluidas en el estudio. Esta verificación fue fundamental para determinar la pertinencia de utilizar pruebas paramétricas en la contratación de hipótesis.

Para ello, se evaluó el supuesto de normalidad para las variables “Satisfacción del cliente” y “Dispensación de medicamentos”, mediante las pruebas estadísticas de Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk, utilizando el software IBM SPSS Statistics versión 25. Dado que el tamaño muestral fue de 180 participantes, se priorizó la interpretación de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, recomendada para muestras grandes (60). Esta prueba permite comparar la distribución empírica de los datos con una distribución normal teórica.

Tabla 9. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción_del_cliente (Agrupada)	,235	180	,000	,791	180	,000
Dispensación_de_medicame ntos (Agrupada)	,234	180	,000	,795	180	,000

**Interpretación:** Los datos obtenidos revelan que el valor del estadístico para la variable “Satisfacción del cliente” fue de 0,235, mientras que para la variable “Dispensación de medicamentos” se registró un valor de 0,234. En ambos casos, el nivel de significancia asociado fue de 0,000. Dado que estos valores son inferiores al umbral de significancia establecido ( $\alpha = 0,05$ ), se procede al rechazo de la hipótesis nula que asume normalidad en la distribución, lo cual indica que ambas variables **no siguen una distribución normal**.

Ante este escenario, se optó por aplicar el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), una prueba estadística no paramétrica adecuada para el análisis de variables ordinales o cuando no se cumple el supuesto de normalidad. Esta medida permite evaluar la intensidad y el sentido de la relación entre dos variables, sin requerir que los datos se ajusten a una distribución específica.

### **Análisis estadístico inferencial y correlacional**

Durante el desarrollo del análisis estadístico inferencial, se aplicó la prueba de hipótesis con base en los siguientes parámetros metodológicos:

- Hipótesis nula ( $H_0$ ): Establece que no existe una relación estadísticamente significativa entre las variables en estudio.
- Hipótesis alternativa ( $H_1$ ): Postula la existencia de una asociación significativa entre dichas variables.
- Nivel de significancia: Se fijó un nivel crítico de  $\alpha = 0,05$ , aceptando un margen máximo de error del 5% para la toma de decisiones.

- Estadístico de contraste: Se empleó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), idóneo para el análisis de variables ordinales o no paramétricas.
- Criterio de decisión: La aceptación o el rechazo de la hipótesis nula se basó en el valor p obtenido en el procesamiento estadístico: Si  $p \geq \alpha$ , no se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), ya que no se evidencia una relación significativa. Si  $p < \alpha$ , se rechaza  $H_0$ , dando respaldo a la hipótesis alternativa ( $H_1$ ).
- El coeficiente Rho de Spearman presentó valores dentro del rango de -1 a +1, permitiendo interpretar tanto la dirección como la intensidad del vínculo entre las variables evaluadas. Para facilitar dicha interpretación, se recurrió a la siguiente escala cualitativa:

Tabla 10. Valores del coeficiente de correlación

<i>Valor</i>	<i>Significado</i>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota: Tabla tomado del autor Báez, et al (61).

## PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Hi: Existe una relación significativa entre la satisfacción del cliente y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima 2025.

H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción del cliente y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima 2025.

Tabla 11. Correlaciones de la hipótesis general

		Satisfacción_de l_cliente	Dispensación_de_ medicamentos
Rho de Spearman	Satisfacción_del_cliente	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,656**
		N	180
Dispensación_de_medicame ntos	Dispensación_de_medicame ntos	Coeficiente de correlación	,656**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180

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

**Interpretación:** Los resultados de la prueba de hipótesis general evidenciaron un valor  $p = 0,000$ , el cual es menor que el nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0,05$ ). Esta condición estadística permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alternativa ( $H_i$ ), lo que indica que existe una relación significativa entre las variables satisfacción del cliente y dispensación de medicamentos. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,656, lo que representa una correlación positiva moderada. Este resultado indica que, a medida que mejora el proceso de dispensación de medicamentos, también tiende a aumentar el nivel de satisfacción del cliente en la Botica J&E Salud Farma.

**Conclusión de la hipótesis general:** En consecuencia, se concluye que existe una relación significativa y directamente proporcional entre la satisfacción del cliente y la dispensación de medicamentos en la Botica J&E Salud Farma, ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores, Lima, 2025. El Rho de Spearman = 0,656 confirma una correlación positiva de intensidad moderada y el valor  $p = 0,000$  valida estadísticamente esta asociación, con un alto nivel de confianza.

### PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Hi: Existe una relación significativa entre la percepción del cliente sobre la disponibilidad de stock de medicamentos y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma.

H0: No existe una relación significativa entre la percepción del cliente sobre la disponibilidad de stock de medicamentos y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma.

Tabla 12. Correlaciones de la prueba de hipótesis específica 1

		D1_Disponibilid ad_de_stock	Dispensación_de_ medicamentos
Rho de Spearman	D1_Disponibilidad_de_stock	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,577**
		N	,000
Dispensación_de_medicame ntos	Dispensación_de_medicame ntos	Coeficiente de correlación	180
		Sig. (bilateral)	,577**
		N	,000
			180

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

**Interpretación:** Los resultados de la prueba de hipótesis específica 1 evidenciaron un valor  $p = 0,000$ , el cual es menor que el nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0,05$ ). Esta condición estadística permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alternativa ( $H_i$ ), lo que indica la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la percepción del cliente sobre la disponibilidad de stock de medicamentos y la dispensación de medicamentos. El análisis arrojó un coeficiente de correlación de Spearman de  $0,577$ , lo que representa una correlación positiva moderada. Este resultado sugiere que, a mayor disponibilidad de stock, mejora también el proceso de dispensación, lo cual contribuye a una atención más eficiente y oportuna para los usuarios de la Botica J&E Salud Farma.

**Conclusión de la hipótesis específica 1:** En función de los resultados obtenidos, se concluye que existe una relación significativa y directamente proporcional entre la percepción del cliente sobre la disponibilidad de stock de medicamentos y la dispensación de medicamentos en la Botica J&E Salud Farma, ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores, Lima, 2025. La correlación positiva moderada  $Rho = 0,577$  y el valor  $p = 0,000$  confirman que una adecuada gestión del stock favorece directamente el proceso de dispensación, influyendo positivamente en la calidad del servicio farmacéutico.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Hi: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta del personal y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma.

H0: No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta del personal y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma.

Tabla 13. Correlaciones de la prueba de hipótesis específica 2

		D2_Capacidad_de_r espuesta	Dispensación_de medicamentos
Rho de Spearman	D2_Capacidad_de_respu esta	Coeficiente de correlación	,644**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180
Dispensación_de_medica mentos		Coeficiente de correlación	,644**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	180

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

**Interpretación:** Los resultados de la prueba de hipótesis específica 2 evidenciaron un valor  $p = 0,000$ , el cual es menor que el nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0,05$ ). Esta condición permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alternativa ( $H_i$ ), lo que indica la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta del personal y la dispensación de medicamentos. El análisis arrojó un coeficiente de correlación de Spearman de 0,644, lo cual representa una correlación positiva moderada. Este resultado sugiere que, a medida que mejora la capacidad de respuesta del personal del personal farmacéutico, es decir, su prontitud, disposición y eficiencia en la atención, también se optimiza el proceso de dispensación de medicamentos, generando una experiencia más satisfactoria para el usuario.

**Conclusión de la hipótesis específica 2:** En función de los resultados obtenidos, se concluye que existe una relación significativa y directamente proporcional entre la capacidad de respuesta del personal del personal y la dispensación de medicamentos en la Botica J&E Salud Farma, ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores, Lima, 2025. El valor de Rho = 0,644 y el p valor de 0,000 confirman que una atención ágil y eficiente favorece directamente la calidad del proceso de dispensación, lo que influye positivamente en la percepción del servicio farmacéutico por parte de los clientes.

### PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Hi: Existe una relación significativa entre los elementos tangibles del establecimiento y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma.

H0: No existe una relación significativa entre los elementos tangibles del establecimiento y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma.

Tabla 14. Correlaciones de la prueba de hipótesis específica 3

		D3_Elementos_tangibles	Dispensación_de_medicamentos
Rho de Spearman	D3_Elementos_tangibles	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,481**
		N	180
Dispensación_de_medicamentos	Dispensación_de_medicamentos	Coeficiente de correlación	,481**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	180

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

**Interpretación:** Los resultados de la prueba de hipótesis específica 3 evidenciaron un valor p = 0,000, el cual es menor que el nivel de significancia establecido ( $\alpha = 0,05$ ). Esta condición

estadística permite rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptar la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), lo que indica la existencia de una relación estadísticamente significativa entre los elementos tangibles del establecimiento y la dispensación de medicamentos. El análisis arrojó un coeficiente de correlación de Spearman de 0,481, lo cual representa una correlación positiva de intensidad moderada. Este resultado sugiere que, a medida que mejoran los elementos tangibles del establecimiento como la infraestructura, la limpieza del establecimiento, la presentación del personal y la organización del espacio también se optimiza el proceso de dispensación de medicamentos, contribuyendo así a una mejor experiencia para el usuario.

**Conclusión de la hipótesis específica 3:** En función de los resultados obtenidos, se concluye que existe una relación significativa y directamente proporcional entre los elementos tangibles del establecimiento y la dispensación de medicamentos en la Botica J&E Salud Farma, ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores, Lima, 2025. El coeficiente  $Rho = 0,481$  y el valor  $p = 0,000$  confirma que los aspectos físicos del establecimiento como la limpieza, el orden, la señalización, el mobiliario y la presentación del personal influyen de manera positiva en el proceso de dispensación. Aunque la correlación es moderada, se reconoce que mejorar los elementos tangibles del establecimiento contribuye a generar un entorno más adecuado para la atención, facilitando así una experiencia más eficiente y satisfactoria para el usuario.

### 4.1.3. Discusión de resultados

La tesis realizada en la botica J&E Salud Farma, ubicada en el distrito de San Juan de Miraflores, en el año 2025, nos llevó a la discusión del siguiente resultado:

Se identificó que existe una relación significativa entre la percepción del cliente sobre la disponibilidad de stock de medicamentos y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma. La correlación positiva moderada ( $Rho = 0,577$ ,  $p = 0,000$ ) evidencia que una adecuada gestión de stock favorece directamente la eficacia del proceso de dispensación. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Yarleque (24), quien en su estudio realizado en una cadena de boticas de Santa Anita reportó una relación significativa entre la disponibilidad de stock y la dispensación, con un coeficiente de correlación más alto ( $Rho = 0,802$ ,  $p = 0,000$ ), lo que refuerza la importancia de contar con un abastecimiento oportuno y completo para asegurar un servicio farmacéutico eficiente. La coincidencia entre ambos estudios sugiere que, independientemente del tipo de establecimiento, la gestión de stock es un componente esencial para el buen desempeño en la dispensación y para satisfacer las necesidades del usuario. Asimismo, esta relación puede interpretarse desde un enfoque funcional: cuando el medicamento requerido se encuentra disponible en el momento de la atención, se evita la fragmentación del servicio, se reduce la frustración del usuario y se fortalece la confianza en el sistema de salud. Por tanto, mantener niveles óptimos de inventario no solo mejora los indicadores operativos del establecimiento, sino que también incide directamente en la percepción del usuario sobre la calidad del servicio recibido.

Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta del personal y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma. El coeficiente de correlación ( $Rho = 0,644$ ,  $p =$

0,000) indica que una atención oportuna, ágil y eficiente contribuye a optimizar el proceso de dispensación. Estos hallazgos coinciden con los resultados obtenidos por Yarleque (24), quien en su estudio realizado en una cadena de boticas de Santa Anita reportó una relación significativa entre la capacidad de respuesta del personal y la dispensación, con una correlación aún más alta ( $Rho = 0,825$ ,  $p = 0,000$ ). Este dato refuerza la idea de que el dinamismo y la eficacia del personal en la atención influyen de forma directa en el éxito del proceso de dispensación. De manera similar, Cano (25) encontró que la variable “gestión de optimización del tiempo de espera” mantenía una relación directa, fuerte y estadísticamente significativa con el proceso de dispensación y expendio de medicamentos en un hospital nacional de Lima, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman =  $0,786$  ( $p = 0,000$ ). Este resultado pone de manifiesto que la rapidez y fluidez en la atención no solo favorecen la percepción del usuario, sino que también mejoran la eficiencia operativa del establecimiento de salud. En conjunto, estos estudios respaldan los resultados obtenidos en la presente investigación, y permiten afirmar que una adecuada capacidad de respuesta del personal farmacéutico no solo optimiza el proceso de dispensación, sino que también fortalece la satisfacción y fidelización del cliente en el entorno farmacéutico.

Existe una relación significativa entre los elementos tangibles del establecimiento y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma. La correlación moderada ( $Rho = 0,481$ ,  $p = 0,000$ ) demuestra que aspectos como la limpieza, el orden, la señalización, el mobiliario y la presentación del personal inciden de forma positiva en la experiencia del usuario durante la atención farmacéutica. Estos resultados son similares a los encontrados por Kebede et al. (19), quienes en su estudio identificaron una relación significativa entre la comodidad del área de espera ( $p = 0,015$ ), privacidad durante la atención ( $p = 0,034$ ) y la dispensación de medicamentos. Estos hallazgos coinciden con los resultados obtenidos en la presente investigación, donde los elementos

tangibles del establecimiento influyen directamente en la percepción del usuario respecto al proceso de dispensación de medicamentos.

En general, existe una relación significativa entre la satisfacción del cliente y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima 2025. La correlación positiva de intensidad moderada ( $Rho = 0,656$ ,  $p = 0,000$ ) confirma estadísticamente esta asociación con un alto nivel de confianza. Esto demuestra que una gestión adecuada de los factores vinculados a la disponibilidad de stock, la capacidad de respuesta del personal del personal y los elementos tangibles del establecimiento del entorno contribuye significativamente a mejorar el proceso de dispensación. Estos resultados son similares a los encontrados por Campos (22), quien en su estudio identificó una relación significativa entre el nivel de satisfacción del cliente y el proceso de dispensación de medicamentos, con un coeficiente de correlación  $Rho = 0,816$  y un valor  $p = 0,000$ . Este hallazgo respalda la presente investigación, al demostrar que una dispensación eficiente, clara y oportuna influye directamente en la percepción positiva del usuario respecto a la calidad del servicio farmacéutico. Del mismo modo, Reyes (24) encontró una relación altamente significativa entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios, reportando un coeficiente  $Rho = 0,921$  y un valor  $p = 0,000$ , lo que refuerza la consistencia de los resultados obtenidos en el presente estudio.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

Lo expuesto a lo largo de este trabajo permitió llegar a las siguientes conclusiones:

Conclusión 1: Se identificó que existe una relación significativa entre la percepción del cliente sobre la disponibilidad de stock de medicamentos y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma. La correlación positiva moderada ( $Rho = 0,577$ ,  $p = 0,000$ ) evidencia que una adecuada gestión de stock favorece directamente la eficacia del proceso de dispensación, impactando de manera positiva en la calidad del servicio farmacéutico brindado.

Conclusión 2: Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta del personal y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma. El coeficiente de correlación ( $Rho = 0,644$ ,  $p = 0,000$ ) indica que una atención oportuna, ágil y eficiente contribuye a optimizar el proceso de dispensación, influyendo favorablemente en la percepción del cliente respecto a la calidad del servicio farmacéutico.

Conclusión 3: Existe una relación significativa entre los elementos tangibles del establecimiento y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma. La correlación moderada ( $Rho = 0,481$ ,  $p = 0,000$ ) demuestra que aspectos como la limpieza, el orden, la señalización, el mobiliario y la presentación del personal inciden de forma positiva en la experiencia del usuario durante la atención farmacéutica. Aunque el nivel de correlación es menor que en otras dimensiones, se concluye que el fortalecimiento de estos elementos contribuye a un entorno más propicio para una atención eficiente y satisfactoria.

Conclusión 4: En términos generales, se concluye que existe una relación significativa entre la satisfacción del cliente y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima 2025. La correlación positiva de intensidad moderada ( $Rho = 0,656$ ,  $p = 0,000$ ) confirma estadísticamente esta asociación con un alto nivel de confianza. Esto demuestra que una gestión adecuada de los factores vinculados a la disponibilidad de stock, la capacidad de respuesta del personal del personal y los elementos tangibles del establecimiento del entorno contribuye significativamente a mejorar el proceso de dispensación, lo cual repercute directamente en el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio farmacéutico.

## **5.2 Recomendaciones**

A partir de los hallazgos obtenidos, se proponen las siguientes recomendaciones:

Fortalecer el control del stock de medicamentos mediante la implementación de un sistema de gestión más eficiente, que incluya inventarios periódicos, uso de alertas automáticas para productos con bajo nivel de existencias y una programación adecuada de pedidos. Estas acciones permitirán mantener una disponibilidad continua de los medicamentos, reducir los quiebres de stock y evitar demoras en la dispensación, lo que contribuirá directamente a mejorar la experiencia del cliente y la calidad del servicio farmacéutico.

Optimizar la capacidad de respuesta del personal farmacéutico, a través de programas de formación continua en atención al cliente, gestión del tiempo y resolución rápida de consultas, con el objetivo de agilizar la atención y mejorar la percepción del usuario respecto a la eficiencia del servicio.

Mejorar los elementos tangibles de la botica, promoviendo espacios limpios, ordenados, bien señalizados y con mobiliario adecuado, así como una presentación más profesional del personal, lo cual contribuye a generar un ambiente cómodo y propicio para una atención satisfactoria.

Por último, se recomienda a la comunidad científica realizar futuras investigaciones que profundicen en la relación entre la satisfacción del cliente y la dispensación de medicamentos, utilizando un diseño metodológico más amplio que permita incluir tanto a los usuarios como al personal farmacéutico. Esto permitiría obtener una visión más completa del proceso de atención, considerando no solo la percepción del cliente, sino también los aspectos operativos, organizacionales y de gestión interna que influyen en la calidad del servicio. Además, es importante ampliar el ámbito de estudio a otros establecimientos farmacéuticos, como farmacias hospitalarias, clínicas privadas y cadenas comerciales, ya que cada contexto presenta dinámicas distintas que pueden afectar los resultados. Asimismo, se sugiere extender el periodo de recolección de datos para incluir posibles variaciones estacionales, especialmente en zonas como San Juan de Miraflores, donde el clima influye en el tipo de enfermedades y en la demanda de medicamentos. Estas investigaciones permitirán generar propuestas de mejora más ajustadas a diferentes realidades institucionales y territoriales, fortaleciendo así la calidad del servicio farmacéutico en el país.

## REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Medicamentos sin daño: Desafío global para la seguridad del paciente sobre la seguridad de los medicamentos. [Internet]. Disponible en: [https://www.gims-foundation.org/wp-content/uploads/2017/05/WHO-Brochure-GPSC\\_Medication-Without-Harm-2017.pdf](https://www.gims-foundation.org/wp-content/uploads/2017/05/WHO-Brochure-GPSC_Medication-Without-Harm-2017.pdf)
2. Organización Mundial de la Salud. Seguridad de los medicamentos: un asunto de salud pública [Internet]. Ginebra: OMS; [citado el 10 feb 2025]. Disponible en: [https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/67532/WHO\\_EDM\\_2002.3\\_spa.pdf](https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/67532/WHO_EDM_2002.3_spa.pdf)
3. Machado M., Machado J., Gaviria A., et al. Detección de errores de medicación mediante un programa de seguimiento y minimización en pacientes ambulatorios de Colombia, 2018-2019. Rev Biomedica. [Internet].2021;41(1):79-86. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8055592/>
4. Soubra Lama, Karout Samar. Dispensing errors in Lebanese community pharmacies: incidence, types, underlying causes, and associated factors. Rev Pharmacy Pract. [Internet]. 2021;19(1):2170. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1885-642X2021000100008](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1885-642X2021000100008)
5. Gogazeh E. Dispensing errors and self-medication practice observed by community pharmacists in Jordan. Rev Saudi Pharm. [Internet]. 2020;28(3):233-237. Disponible en: [https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7078550/#:~:text=Dispensing%20error%20is%20defined%20as,et%20al.%2C%202009\).](https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7078550/#:~:text=Dispensing%20error%20is%20defined%20as,et%20al.%2C%202009).)

6. Um I., Clough A., Tan E. Dispensing error rates in pharmacy: A systematic review and meta-analysis, *Rev Research in Social and Administrative Pharmacy*. [Internet].2024;20(1);1-9. Disponible en:  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1551741123004552>
7. Kallio S, Eskola T, Pohjanoksa-Mäntylä M, Airaksinen M. Medication Risk Management in Routine Dispensing in Community Pharmacies. *Int J Environ Res Public Health*. [Internet].2020;17(21):8186. Disponible en:  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7663945/>
8. García C. Diagnóstico de los procesos de dispensación de medicamentos en farmacia ambulatoria del Hospital Penco – Lirquén de Chile. [Tesis para optar título profesional de Químico Farmacéutico]. Concepción: Universidad de Concepción; 2020. Disponible en:  
<https://repositorio.udec.cl/server/api/core/bitstreams/632ff67b-65fa-4fe4-b182-2cf04448ea8b/content>
9. Ceballos J. Evaluación del efecto de un programa de educación continua para mejorar las competencias laborales del personal farmacéutico en la dispensación, educación para la salud y farmacovigilancia de medicamentos. [Tesis para optar título de Doctor en Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias]. Medellín: Universidad de Antioquia; 2020. Disponible en:  
[https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21298/2/JavierCeballos\\_2020\\_Evaluaci%C3%B3nCompetenciasFarmac%C3%A9uticas.pdf](https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/21298/2/JavierCeballos_2020_Evaluaci%C3%B3nCompetenciasFarmac%C3%A9uticas.pdf)
10. Durand E., y Enriquez R. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción de usuarios en la botica farmacuri, Ate-Lima, 2021. [Tesis para optar título profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Interamericana; 2021. Disponible en:

[http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/248/T117-48444440\\_T%20%20T117\\_70421900\\_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/248/T117-48444440_T%20%20T117_70421900_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

11. Palomino C. Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia de consultorio externo. Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022. [Tesis para optar grado académico de maestro en gerencia en servicios de salud]. Lima: Universidad nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2022. Disponible en: <https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1e0baff1-2c72-4395-ad94-5b109a73e86c/content>
  
12. Arroyo R. Satisfacción percibida y las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica 2021. [Tesis para optar el título profesional de químico farmacéutico]. Lima: Universidad Wiener; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1234>
  
13. Barrionuevo, D., Cullcush J. Satisfacción del cliente relacionado con la dispensación de medicamentos en boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago de Surco, enero, 2021 [Internet]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2021 [citado 10 de febrero de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/440/SATISFACCI%c3%93N%20DEL%20CLIENTE%20RELACIONADO%20CON%20LA%20DISPENSACI%c3%93N%20DE%20MEDICAMENTOS%20EN%20BOTICAS%20Y%20FARMACIAS%20UBICADAS%20EN%20EL%20DISTRITO%20DE%20SANTIAGO%20DE%20SURCO%2c%20EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

14. Oliver RL. Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones de satisfacción. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469.  
<http://dx.doi.org/10.2307/3150499>
15. Organización Mundial de la Salud. La búsqueda del uso responsable de los medicamentos: intercambio de experiencias y aprendizaje a partir de ellas. Ginebra: OMS; 2012.  
<https://www.who.int/publications/i/item/WHO-EMP-MAR-2012.3>
16. Ministerio de Salud del Perú. Norma técnica de salud: sistema de dispensación de medicamentos en dosis unitaria para los establecimientos del sector salud. Lima: MINSA; 2009. Disponible en: [https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022\\_DIGEMID58.PDF](https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.PDF)
17. Kumari y Suresh K. Satisfacción del cliente de los servicios de farmacia de un hospital de atención terciaria: una revisión. *Revista Internacional de Ciencias de la Salud y Farmacia (IJHSP)*. 2023. 7 (1), 128–148. Disponible en:  
<https://doi.org/10.47992/IJHSP.2581.6411.0103>
18. Parinyarux P, Yotsombut K. Satisfacción de los clientes con las instalaciones y servicios de las farmacias según el estándar de buenas prácticas farmacéuticas en Tailandia. *Rev Pharm Pract (Granada)*. 2022;20(1):2601. Disponible en:  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9014892/>
19. Kebede H., Tsehay T., Necho M., Zenebe Y. Patient Satisfaction Towards Outpatient Pharmacy Services and Associated Factors at Dessie Town Public Hospitals, South Wollo, North-East Ethiopia. *Patient Prefer Adherence*. 2021 Jan 22;15:87-97. doi:

10.2147/PPA.S287948. PMID: 33519194; PMCID: PMC7837535.

<https://www.dovepress.com/article/download/61370>

20. Berhanu N., Birhanu Z., Mulugeta T., Gudeta T., Umeta B., Tilahun G. Desarrollo de constructos para medir la satisfacción del cliente con los servicios farmacéuticos en entornos de recursos limitados. Un estudio transversal multicéntrico. MÁS UNO. 2022.17(10): e0275089. Disponible en: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0275089>
21. Duque S. Expectativas y satisfacción de los usuarios de establecimientos farmacéuticos minoristas, de la Localidad Antonio Nariño, en los barrios Policarpa Salavarrieta y Santander, en la ciudad de Bogotá. Universidad Nacional de Colombia. 2020. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/78820?show=full>
22. Campos F. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción de usuarios en la botica milagros. La Victoria, Lambayeque, agosto - setiembre 2024. [Tesis para optar al título profesional de Químico Farmacéutico]. Chimbote: Universidad Católica los Ángeles de Chimbote; 2024. Disponible en: [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/38858/DISPENSACION\\_BUENAS\\_PRACTICAS\\_DE\\_DISPENSACION\\_SATISFACCION\\_CALIDAD\\_CAMPUS\\_BAUTISTA\\_FLOR\\_JUDITH.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/38858/DISPENSACION_BUENAS_PRACTICAS_DE_DISPENSACION_SATISFACCION_CALIDAD_CAMPUS_BAUTISTA_FLOR_JUDITH.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
23. Aliaga, V. y Mesias, A. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente con la atención brindada en Botica Rossi II de la Urbanización Filadelfia, San Martín de Porres-Lima, 2022. [Tesis para optar al título profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2024. Disponible en:

<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/2030/TESIS%20ALIAGA-MESIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

24. Yarleque J. Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario de una cadena de boticas de Santa Anita – 2023 [tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2024 [citado el 20 de mayo de 2025]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/132368/Yarleque\\_VJF-SD.pdf](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/132368/Yarleque_VJF-SD.pdf)
25. Cano I. Gestión de optimización del tiempo de espera en proceso dispensación y expendio de medicamentos en un hospital nacional, Lima 2022. [tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2023. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106875/Cano\\_RIE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106875/Cano_RIE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
26. Reyes R. Dispensación de medicamentos y su relación con la satisfacción de los clientes que acuden a una botica del distrito de San Juan de Miraflores (julio-octubre 2021). [Tesis para optar al título profesional de Químico Farmacéutico y Bioquímico]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2022. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6340>
27. Ministerio de Salud-Resolución Ministerial 527-2011- MINSa: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima Perú. <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/2252.pdf>

28. Cárdenas Llontop, L. Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en un establecimiento de salud del primer nivel Cajamarca. [Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]. Chiclayo: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27790/cardenas\\_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27790/cardenas_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
29. Oliver RL. Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones de satisfacción. *Journal of Marketing Research*. 1980;17(4): 460–469. Disponible en: <https://doi.org/10.2307/3150499>
30. Oliver RL, DeSarbo WS. Determinantes de respuesta en juicios de satisfacción. *Journal of Consumer Research*. 1988;14(4):495-507. Disponible en: <https://doi.org/10.1086/209131>
31. López, D., y Sosa, M. Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la covid-19, 2022. [Tesis para optar al título profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fefd8e43-3c40-4e33-a3a8-19e1454648b9/content>
32. Briceño, Y. Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020. [Tesis de maestría]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo, Trujillo; 2020. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46941/Brice%c3%b1o\\_RYJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46941/Brice%c3%b1o_RYJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

33. Organización Mundial de la Salud. Buenas Prácticas de Farmacia: Estándares para la Atención Farmacéutica. Ginebra: OMS; 2011. Disponible en: <https://www.fip.org/file/1479>
34. Otero MJ, Martín R, Sánchez E, Bautista C. Errores de medicación: estandarización de conceptos y terminología. Farm Hosp. 2008;32(1):38-52. <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap214.pdf>
35. World Health Organization (WHO). Medication Without Harm: WHO Global Patient Safety Challenge on Medication Safety [Internet]. Geneva: WHO; 2016. Disponible en: <https://www.who.int/initiatives/medication-without-harm>
36. Ministerio de Salud. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. Lima: MINSa; 2009. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/322886/Manual\\_de\\_buenas\\_pr%C3%A1cticas\\_de\\_dispensaci%C3%B3n20190621-17253-ntiu8f.pdf?v=1561140223](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/322886/Manual_de_buenas_pr%C3%A1cticas_de_dispensaci%C3%B3n20190621-17253-ntiu8f.pdf?v=1561140223)
37. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N° 1053-2020-MINSa. Documento Técnico: Manual de Buenas Prácticas de Farmacovigilancia. 19 de diciembre de 2020. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1487962/Resoluci%C3%B3n%20Ministerial%20N%C2%B01053-2020-MINSa.PDF?v=1608406560>
38. Perú. Ley N° 26842, Ley General de la Salud. Diario Oficial El Peruano. 25 de julio de 1997. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/284868/ley-general-de-salud.pdf?v=1572397294>
39. Perú. Ley N° 29459, Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios. Diario Oficial El Peruano. 12 de noviembre de 2009.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2906846/Ley%2029459.pdf?v=1647256236>

40. Ministerio de Salud. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. Lima: MINSA; 2009.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/322886/Manual\\_de\\_buenas\\_pr%C3%A1cticas\\_de\\_dispensaci%C3%B3n20190621-17253-ntiu8f.pdf?v=1561140223](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/322886/Manual_de_buenas_pr%C3%A1cticas_de_dispensaci%C3%B3n20190621-17253-ntiu8f.pdf?v=1561140223)
41. Ministerio de Salud. Norma Técnica de Salud: Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria para los Establecimientos del Sector Salud. Lima: MINSA; 2007.  
[https://bvs.minsa.gob.pe/local/digemid/838\\_digemid56.pdf](https://bvs.minsa.gob.pe/local/digemid/838_digemid56.pdf)
42. Perú. Decreto Supremo N° 021-2001-SA. Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. Diario Oficial El Peruano. 15 de julio de 2001.  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/283865/255652\\_DS021-2001.pdf20190110-18386-3eqchm.pdf?v=1547177103](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/283865/255652_DS021-2001.pdf20190110-18386-3eqchm.pdf?v=1547177103)
43. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial N° 554-2022-MINSA. Aprueba el Documento Técnico: Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica. Lima: MINSA; 2022.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3453400/Resoluci%C3%B3n%20Ministerial%20N%C2%B0%20554-2022-MINSA.pdf?v=1658929618>
44. Federación Internacional Farmacéutica, Organización Mundial de la Salud. Directrices conjuntas FIP/OMS sobre Buenas Prácticas en Farmacia [Internet]. Disponible en:  
<https://www.fip.org/file/1479>

45. Organización Mundial de la Salud. Directrices de Buenas Prácticas de Dispensación [Internet]. Disponible en: <https://www.who.int/publications/i/item/guidelines-on-good-dispensing-practices>
46. Organización Mundial de la Salud. Lista de Medicamentos Esenciales [Internet]. Disponible en: <https://www.who.int/medicines/publications/essentialmedicines/en/>
47. Organización Mundial de la Salud. Estrategia Global sobre Seguridad del Paciente [Internet]. Disponible en: <https://www.who.int/initiatives/medication-without-harm>
48. Unión Europea. Directrices sobre Buenas Prácticas de Distribución de Medicamentos para Uso Humano (2013/C 343/01) [Internet]. Disponible en: <https://www.aemps.gob.es/industria-farmaceutica/distribucion-farmaceutica/>
49. Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea. Directiva 2011/24/UE, de 9 de marzo de 2011 [Internet]. Disponible en: <https://www.sanidad.gob.es/pnc/normativa/rd812014.htm>
50. Organización Panamericana de la Salud. Regulación de Medicamentos y Otras Tecnologías Sanitarias [Internet]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/regulacion-medicamentos-otras-tecnologias-sanitarias>
51. Alan N, Cortez S. Proceso y fundamento de la investigación científica. [Internet]. 1era ed. Machala-Ecuador: Editorial UTMACH. 2018. [consultado 03 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>

52. Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada de Bonilla, O., Acuña, L., y Arellano, C. La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. Universidad Internacional del Ecuador. 2020. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
53. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, MD. Metodología de la investigación (6.<sup>a</sup> ed.). Educación McGraw-Hill. 2014. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
54. Ñaupas, H.; Valdivia, M. R; Palacios, J.J.; Romero, H. E. Metodología de la investigación, Cuantitativa cualitativa y redacción de la Tesis: Bogotá, ediciones de la U, quinta edición. 2018. <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redaccioc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>
55. Universidad de Jaen. Tema 5. Estudios Correlacionales. España, 2014. [consultado 03 de noviembre de 2023]. Disponible en: <http://www4.ujaen.es/~eramirez/Descargas/tema5>
56. Supo J. Cómo elegir una muestra. Técnicas para seleccionar una muestra representativa. Primera edición: Enero del 2014. Disponible en: [https://campusvirtual.icap.ac.cr/pluginfile.php/233091/mod\\_folder/content/0/Jose-Supo-Como-elegir-una-muestra.pdf?forcedownload=1](https://campusvirtual.icap.ac.cr/pluginfile.php/233091/mod_folder/content/0/Jose-Supo-Como-elegir-una-muestra.pdf?forcedownload=1)

57. Universidad Externado de Colombia. El censo como técnica de investigación. Disponible en: <https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/8c2fc815-e622-4b85-b608-5b6e1fa92d76>
58. Universidad Privada Norbert Wiener. Reglamento de código de ética para la investigación. 2020. [Internet]. Disponible en: [https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/UPNW-EES-REG-001%20Cod\\_Etica\\_Inv.pdf](https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/UPNW-EES-REG-001%20Cod_Etica_Inv.pdf)
59. Bustos R. La dignidad de las personas en las investigaciones clínicas. Rev Medicina y Ética [Internet]. 2022;34(1):123-141. Disponible en: <https://revistas.anahuac.mx/bioetica/article/view/1524/1557>
60. Ghasemi A, Zahediasl S. Normality tests for statistical analysis: a guide for non-statisticians. Int J Endocrinol Metab. 2012;10(2): 486–489. doi:10.5812/ijem.3505. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC3693611/>
61. Báez A., Martínez Y., Pérez L., y Pérez R. Propuesta de Tareas para el Desarrollo del Pensamiento Variacional en Estudiantes de Ingeniería. Educación Universitaria. 2017;10 (3), 93-106. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-50062017000300010#t1](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-50062017000300010#t1)

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título de la investigación: “SATISFACCIÓN DEL CLIENTE RELACIONADO CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA BOTICA J&E SALUD FARMA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA 2025”

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del cliente y la dispensación de medicamentos en la botica J&amp;E Salud Farma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima 2025?</p> <p><b>Problemas específicos</b> a. ¿Qué relación existe entre la percepción del cliente sobre la disponibilidad de stock de medicamentos y la dispensación de medicamentos en la botica J&amp;E Salud Farma? b. ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta del personal y la dispensación de medicamentos en la botica J&amp;E Salud Farma? c. ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles del establecimiento y la dispensación de medicamentos en la botica J&amp;E Salud Farma?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación que existe entre la satisfacción del cliente y la dispensación de medicamentos en la botica J&amp;E Salud Farma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima 2025.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> a. Determinar la relación entre la percepción del cliente sobre la disponibilidad de stock de medicamentos y la dispensación de medicamentos en la botica J&amp;E Salud Farma. b. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta del personal y la dispensación de medicamentos en la botica J&amp;E Salud Farma. c. Determinar la relación entre los elementos tangibles del establecimiento y la dispensación de medicamentos en la botica J&amp;E Salud Farma.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Hi: Existe una relación significativa entre la satisfacción del cliente y la dispensación de medicamentos en la botica J&amp;E Salud Farma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima 2025. H0: No existe una relación significativa entre la satisfacción del cliente y la dispensación de medicamentos en la botica J&amp;E Salud Farma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima 2025.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> 1. Existe una relación significativa entre la percepción del cliente sobre la disponibilidad de stock de medicamentos y la dispensación de medicamentos en la botica J&amp;E Salud Farma. 2. Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta del personal y la dispensación de medicamentos en la botica J&amp;E Salud Farma. 3. Existe una relación significativa entre los elementos tangibles del establecimiento y la dispensación de medicamentos en la botica J&amp;E Salud Farma.</p>	<p>V1: satisfacción del cliente <b>Dimensiones:</b> 1. La percepción del cliente sobre la disponibilidad de stock de medicamentos 2. Capacidad de respuesta 3. Elementos tangibles</p> <p>V2: Dispensación de medicamentos <b>Dimensiones:</b> 1. Acto profesional farmacéutico 2. Recepción y validación de la prescripción 3. Análisis e interpretación de la prescripción 4. Preparación y selección de productos 5. Registro farmacéutico 6. Entrega de productos e información</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> básica</p> <p><b>Método y diseño de la Investigación:</b> Método hipotético – deductivo.</p> <p>Diseño metodológico: no experimental. Nivel correlacional. Corte transversal</p> <p><b>Población muestra</b> Población: 180 usuarios de la Botica J&amp;E Salud Farma. Muestra: 180 usuarios de la Botica J&amp;E Salud Farma.</p>

## Anexo 2: Instrumentos

**CUESTIONARIO**

Este cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, asimismo agradecerle por su valiosa colaboración.

A continuación, por favor califique de acuerdo con la atención brindada en el servicio de farmacia siendo 1 menor calificación y 5 mayor calificación.

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Ni desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Muy De acuerdo

PREGUNTAS		CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>Variable 1: Satisfacción del cliente</b>						
<b>Dimensión 1: Disponibilidad de stock</b>						
01	¿El área de farmacia cuenta con el stock disponible de medicamentos de acuerdo con su receta?					
02	¿Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?					
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>						
03	¿Le mostraron interés en resolver sus dudas?					
04	¿El tiempo de dispensación fue el apropiado?					
05	¿La atención fue clara y precisa con referente a su receta?					
<b>Dimensión 3: Elementos tangibles</b>						
06	¿El personal de farmacia utiliza equipo de protección adecuado y respeta medidas de bioseguridad?					
07	¿La farmacia se encuentra debidamente señalizada, iluminada y ventilada?					
08	¿La farmacia se encuentra limpia y ordenada?					
<b>Variable 2: Dispensación de medicamentos</b>						
<b>Dimensión 1: el acto profesional farmacéutico</b>						
09	¿El personal de farmacia se encuentra correctamente uniformado, limpio y saluda de forma cordial y amable?					
10	¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produciría el medicamento?					
11	¿El personal de farmacia le brindo una atención eficiente?					

<b>Dimensión 2: Recepción y validación de la prescripción</b>					
12	¿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?				
13	¿El personal de farmacia verifica la concentración y presentación de acuerdo con su receta?				
14	¿El personal de farmacia verifica la fecha de expiración de la receta y el sello y firma de quien prescribe la receta?				
<b>Dimensión 3: Análisis e interpretación de la prescripción</b>					
15	¿El Químico Farmacéutico calcula la dosis de su receta y la cantidad a entregar de medicamentos?				
16	¿El Químico Farmacéutico identifica las interacciones medicamentosas y/o duplicidad de la terapia?				
<b>Dimensión 4: Preparación y selección de productos</b>					
17	¿El personal de farmacia le entregó correctamente sus medicamentos?				
18	¿El personal de farmacia verifica que el envase del producto este en correcto estado?				
19	¿El personal de farmacia verifica la fecha de vencimiento del medicamento, al momento de la entrega de su receta?				
<b>Dimensión 5: Registros</b>					
20	¿El personal de farmacia utiliza registros informáticos?				
21	¿El Químico Farmacéutico registra los problemas relacionados con el medicamento?				
<b>Dimensión 6: Entrega e información de los medicamentos</b>					
22	¿El personal de farmacia verifica la receta antes de entregarle los medicamentos?				
23	¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le brindó información complementaria para su tratamiento?				
24	¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le orientó sobre las condiciones de almacenamiento de sus medicinas?				

## Anexo 3: Validez del instrumento

## Certificado de validez de instrumento

N°	Dispensación de medicamentos	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>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 una atención eficiente?	X		X		X		
	<b>Recepción y Validación de la prescripción</b>							
4	¿El personal de farmacia identifica sus nombres y apellidos se encuentren correctos, diagnóstico y médico tratante de acuerdo a su receta?	X		X		X		
5	¿El personal de farmacia verifica la concentración y forma farmacéutica de acuerdo a su receta?	X		X		X		
6	¿El personal de farmacia verifica la fecha de expiración de la receta y verifica el sello y firma del prescriptor, que indica en su receta?	X		X		X		
	<b>Análisis e interpretación de la prescripción</b>							
7	¿El Químico Farmacéutico calcula de dosis de su receta y la cantidad a entregar de medicamentos?	X		X		X		

8	¿El Químico Farmacéutico identifica interacciones medicamentosas y /o duplicidad de la terapia?	X		X		X		
<b>Preparación y selección de productos</b>								
9	¿El personal de farmacia le entregó correctamente sus medicamentos?	X		X		X		
10	¿El personal de farmacia verifica el envase del producto este en correcto estado?	X		X		X		
11	¿El personal de farmacia verifica la fecha de vencimiento del medicamento, al momento de la entrega de su receta?	X		X		X		
<b>Registro farmacéutico</b>								
12	¿El personal de farmacia utiliza registros informáticos?	X		X		X		
13	¿El Químico Farmacéutico registra los problemas relacionados con el medicamento?	X		X		X		
<b>Entrega de productos e información</b>								
14	¿El personal de farmacia verifica la receta antes de entregarle los medicamentos?	X		X		X		
15	¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le brindó información complementaria para su tratamiento?	X		X		X		
16	¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le orienta sobre las condiciones de almacenamiento de sus medicinas?	X		X		X		
<b>Satisfacción de los usuarios</b>								
<b>Disponibilidad de stock de medicamentos</b>								
17	¿El área de farmacia cuenta con el stock disponible de medicamentos de acuerdo a su receta?	X		X		X		

18	¿Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?	X		X		X		
<b>Capacidad de respuesta</b>								
19	¿Le mostraron interés en resolver sus dudas?	X		X		X		
20	¿El tiempo de dispensación fue el apropiado?	X		X		X		
21	¿La atención fue clara y precisa con referente a su receta?	X		X		X		
<b>Elementos tangibles</b>								
22	¿El personal de farmacia, usan doble mascarilla, mantiene la distancia de 1 metro para evitar el contagio de la COVID-19?	X		X		X		
23	¿La farmacia se encuentra debidamente señalado, iluminado y ventilado?	X		X		X		
24	¿La farmacia se encuentra limpia y ordenada?	X		X		X		

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (X)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

**Apellidos y Nombres del juez validador:** Mg/Dr. Mery Aquino Comun    DNI: 10355662

**Especialidad del validador:** Mg. En salud

05 de enero del 2022



\_\_\_\_\_  
Firma del experto Informante

**Certificado de validez de instrumento**

N°	Dispensación de medicamentos	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>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 una atención eficiente?	x		x		x		
	<b>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 a su receta?	x		x		x		
5	¿El personal de farmacia verifica la concentración y presentación de acuerdo a su receta?	x		x		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		x		x		
	<b>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		x		x		

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

17	¿El área de farmacia cuenta con el stock de medicamentos de acuerdo a su receta?	X		X		X	
18	¿Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?	X		X		X	
	<b>Capacidad de respuesta</b>						
19	¿Le mostraron interés en resolver sus dudas?	X		X		X	
20	¿El tiempo de dispensación fue el apropiado?	X		X		X	
21	¿La atención fue clara y precisa con referente a su receta?	X		X		X	
	<b>Elementos tangibles</b>						
22	¿El personal de farmacia usa doble mascarilla, mantiene la distancia de 1.5 metros para evitar el contagio de la COVID-19 ?	X		X		X	
23	¿La farmacia se encuentra debidamente señalizada, iluminada y ventilada?	X		X		X	
24	¿La farmacia se encuentra limpia y ordenada?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si existe suficiencia para la recolección de datos

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombre s del juez evaluador:** Mg.: Juárez Moreyra Enrique

**DNI:** 10010437

**Especialidad del evaluador:** Farmacia Clínica y Atención Farmacéutica

<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

20 de enero del 2022

.....  
**Enrique Juárez Moreyra**  
 Farmacéutico Clínica

**Certificado de validez de instrumento**

N°	Dispensación de medicamentos	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>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 una atención eficiente?	X		X		X		
	<b>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 a su receta?	X		X		X		
5	¿El personal de farmacia verifica la concentración y presentación de acuerdo a su receta?	X		X		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		X		X		
	<b>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		X		X		

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

17	¿El área de farmacia cuenta con el stock de medicamentos de acuerdo a su receta?	X		X		X	
18	¿Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?	X		X		X	
<b>Capacidad de respuesta</b>							
19	¿Le mostraron interés en resolver sus dudas?	X		X		X	
20	¿El tiempo de dispensación fue el apropiado?	X		X		X	
21	¿La atención fue clara y precisa con referente a su receta?	X		X		X	
<b>Elementos tangibles</b>							
22	¿El personal de farmacia usa doble mascarilla, mantiene la distancia de 1.5 metros para evitar el contagio de la COVID-19?	X		X		X	
23	¿La farmacia se encuentra debidamente señalizada, iluminada y ventilada?	X		X		X	
24	¿La farmacia se encuentra limpia y ordenada?	X		X		X	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. Juan Manuel Parreño Tipian

DNI: 10326579

Especialidad del validador: Doctor en Farmacia y Bioquímica / Doctor en Educación

\_\_\_ 14 \_\_\_ de enero del 2022.



Dr. Juan Manuel Parreño Tipian  
I.F. Especialista en Análisis Bioquímicos  
COF N° 06892

Firma del experto

## Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,945	,947	24

**Estadísticas de elemento**

	Media	Desv. Desviación	N
P1	4,41	,666	180
P2	4,65	,501	180
P3	4,61	,593	180
P4	4,66	,563	180
P5	4,73	,516	180
P6	4,64	,707	180
P7	4,81	,446	180
P8	4,88	,322	180
P9	4,73	,565	180
P10	4,30	,724	180
P11	4,66	,530	180
P12	4,30	,825	180
P13	4,40	,722	180
P14	4,36	,816	180
P15	4,22	,774	180
P16	4,07	,805	180
P17	4,62	,552	180
P18	4,64	,545	180
P19	4,56	,662	180
P20	4,22	,703	180
P21	4,03	,794	180
P22	4,57	,661	180
P23	4,41	,649	180
P24	4,36	,782	180

### Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	4,492	4,028	4,883	,856	1,212	,052	24
Varianzas de elemento	,429	,104	,680	,577	6,566	,026	24

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	103,41	101,584	,553	.	,944
P2	103,17	102,419	,668	.	,943
P3	103,21	100,357	,735	.	,942
P4	103,16	101,622	,662	.	,943
P5	103,09	101,702	,719	.	,942
P6	103,18	100,169	,620	.	,943
P7	103,01	103,849	,594	.	,944
P8	102,93	106,487	,430	.	,945
P9	103,08	103,865	,457	.	,945
P10	103,52	101,234	,528	.	,944
P11	103,16	102,221	,648	.	,943
P12	103,52	98,151	,649	.	,943
P13	103,42	99,384	,663	.	,943
P14	103,46	97,110	,725	.	,942
P15	103,59	99,025	,638	.	,943
P16	103,74	97,152	,734	.	,942
P17	103,20	102,217	,620	.	,943
P18	103,17	101,473	,699	.	,942
P19	103,26	99,803	,696	.	,942
P20	103,60	101,325	,539	.	,944
P21	103,79	97,721	,707	.	,942
P22	103,25	100,021	,680	.	,942
P23	103,41	101,551	,571	.	,944
P24	103,46	97,691	,721	.	,942

## Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD  
CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 20 de febrero de 2025

Investigador(a)

**NEXHAT JESSICA HUAMANNAHUI ORTEGA**  
**KARINA SORAYA DURÁN REYES**  
Exp. N°:1099-2024

De mi consideración:

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** los siguientes documentos:

- **Protocolo titulado: "SATISFACCIÓN DEL CLIENTE RELACIONADO CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA BOTICA J&E SALUD FARMA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA 2025" Versión 02 con fecha 15/02/2025.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) NEXHAT JESSICA HUAMANNAHUI ORTEGA y Sr(a) KARINA SORAYA DURÁN REYES.

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:

1. La vigencia de la aprobación es de dos años (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, la Renovación de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

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

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega  
Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica  
UPNW



Anexo 6: Formato de consentimiento informado

## FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO(FCI) EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIEI-VRI

**Título de proyecto de investigación:** “SATISFACCIÓN DEL CLIENTE RELACIONADO CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA BOTICA J&E SALUD FARMA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA 2025”

**Investigadores** : -Karina Soraya Durán Reyes  
-Nexhat Jessica Huamanñahui Ortega

**Instituciones** : Universidad Privada Norbert Wiener

Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “SATISFACCIÓN DEL CLIENTE RELACIONADO CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA BOTICA J&E SALUD FARMA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA 2025”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW).

### I. INFORMACIÓN

**Propósito del estudio:** El propósito de este estudio es “Determinar la relación que existe entre la satisfacción del cliente y la dispensación de medicamentos en la botica J&E Salud Farma del distrito de San Juan de Miraflores, Lima 2025”. Su ejecución permitirá mejorar el proceso de dispensación de medicamentos.

**Duración del estudio:** 2 meses

**Nº esperado de participantes:** 180 participantes

**Criterios de Inclusión y exclusión:**

**Criterios de Inclusión:**

Se incluirán en el estudio aquellas personas que cumplan con las siguientes condiciones:

- Haber sido atendido en la botica J&E Salud Farma y haber adquirido uno o más medicamentos en el establecimiento, ya sea como cliente por primera vez o como cliente habitual (frecuente).
- Haber recibido atención en la botica durante un periodo reciente, correspondiente a los últimos tres meses previos a la aplicación del instrumento, con el fin de asegurar que la percepción del cliente sobre el proceso de dispensación de medicamentos sea actual, válida y pertinente para el estudio.
- Usuarios mayores de 18 años, para garantizar la capacidad de brindar respuestas informadas.

- Aceptar participar voluntariamente en la investigación mediante la firma del consentimiento informado.

**Criterios de Exclusión:**

Se excluirán del estudio a los siguientes individuos:

- Personas que no hayan adquirido medicamentos en la botica J&E Salud Farma, ya que su experiencia no está directamente relacionada con el objetivo del estudio.
- Menores de edad, debido a que su evaluación de la satisfacción del servicio podría depender de la percepción de sus cuidadores.
- Clientes que presenten alguna dificultad para responder el cuestionario de manera autónoma, como aquellos con discapacidades cognitivas que afecten la comprensión de las preguntas.
- Participantes que se nieguen a firmar el consentimiento informado o que deseen retirarse del estudio en cualquier momento.

**Procedimientos del estudio:** Si usted decide participar en este estudio, se le realizará lo siguiente procedimientos:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** La participación en esta investigación no implica riesgos significativos para su salud o bienestar. Sin embargo, existen algunas eventualidades que pueden presentarse durante la recolección de datos como molestias o incomodidad al responder el cuestionario, es posible que algunas preguntas sobre su experiencia en la dispensación de medicamentos o su nivel de satisfacción generen incomodidad.

El llenado del cuestionario puede tomar aproximadamente 20 a 30 minutos, lo que podría representar una ligera interrupción en su rutina. En caso de que experimente cualquier inconveniente o desee retirar su participación en cualquier momento, podrá hacerlo sin ninguna consecuencia.

Durante la aplicación del cuestionario, el investigador estará disponible para aclarar dudas y brindar apoyo en caso de que algún participante lo requiera. Si el cuestionario se aplica en formato digital, se proporcionará un medio de contacto para resolver consultas.

Asimismo, durante la aplicación del cuestionario, el investigador estará disponible para resolver dudas y brindar apoyo a quienes lo requieran. En caso de que la encuesta se realice en formato digital, se proporcionará un medio de contacto para atender consultas y garantizar una adecuada comprensión de las preguntas.

**Beneficios:** Si bien no existen beneficios económicos directos por su participación, los resultados de esta investigación contribuirán a mejorar la calidad del servicio de dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios en la botica.

Su colaboración permitirá identificar áreas de mejora y proponer estrategias que optimicen la atención farmacéutica, beneficiando tanto a usted como a otros usuarios en el futuro. Además, su participación ayudará a fortalecer el conocimiento en este campo, aportando evidencia útil para futuras investigaciones y decisiones en el ámbito de la farmacia.

### **Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

### **Confidencialidad:**

La información proporcionada por los participantes será manejada con estricta confidencialidad y utilizada exclusivamente con fines de investigación. Para proteger la identidad de los participantes, los datos serán anonimizados mediante la asignación de códigos en lugar de nombres, evitando así cualquier posibilidad de identificación.

Todos los datos serán almacenados en un sistema seguro, accesible únicamente para el equipo de investigación. Se aplicarán medidas de seguridad como encriptación y acceso restringido para prevenir filtraciones o accesos no autorizados. Al finalizar el estudio, los datos personales serán eliminados de manera segura mediante la destrucción de archivos físicos y la depuración de registros digitales, garantizando la privacidad de los participantes.

### **Participación de Grupos Vulnerables**

El estudio no prevé la inclusión de grupos vulnerables como menores de edad, personas con discapacidad o poblaciones en situación de riesgo. Sin embargo, en caso de identificar participantes en estas condiciones, se tomarán medidas adicionales para garantizar su protección, como la obtención de consentimiento informado reforzado y el uso de un lenguaje accesible en la recolección de datos.

Así, se asegura que la investigación cumpla con los principios éticos de confidencialidad, privacidad y respeto por los derechos de los participantes.

### **Duración del almacenamiento de los datos y su posterior eliminación**

Los datos serán resguardados por el tiempo que dure el estudio. Finalizado el estudio, los datos serán eliminados de forma definitiva. Los datos deben conservarse únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la cual fueron recabados. Una vez cumplida dicha finalidad, los datos deben ser suprimidos.

### **Derechos del participante:**

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con el Lic. *Karina Soraya Durán Reyes* al celular 977150852, *Nexhat Jessica Huamanñahui Ortega* al celular 913115075 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dr. Raúl Antonio Rojas Ortega,

presidente del Comité de Ética 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**:  
DNI:  
Fecha: (dd/mm/aaaa)

\_\_\_\_\_  
(Firma)  
Nombre **investigador**:  
DNI:  
Fecha: (dd/mm/aaaa)

\_\_\_\_\_  
(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.

## Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

**CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN**

Yo, MIRIAM FUENTES VILLAR, identificada con D.N.I. N° 42352233, en mi calidad de Representante Legal de la empresa: BOTICA J&E SALUD FARMA, con R.U.C. N° 10423522335, ubicado en Av. Central Mz. L Lote 16, Int. 01 Sector Alfonso Ugarte Pamplona Alta, distrito de San Juan de Miraflores provincia y departamento de Lima.

Otorgo la AUTORIZACIÓN, a la Sra. NEXHAT JESSICA HUAMANÑAHUI ORTEGA, identificada con D.N.I. N° 10645939 y a la Srta. KARINA SORAYA DURAN REYES identificada con D.N.I. N° 41566479, de la Facultad de Ciencias de la Salud del Programa Académico de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A R.U.C. N° 20466246370, para que ejecute su investigación titulada "SATISFACCIÓN DEL CLIENTE RELACIONADO CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA BOTICA J&E SALUD FARMA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA 2025", dentro de las instalaciones o utilice la información de nuestra empresa BOTICA J&E SALUD FARMA.

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 BOTICA J&E SALUD FARMA, se determina:

- ( ) Mantener en RESERVA el nombre y/o información sensible y/o cualquier distintivo de la empresa / institución [Nombre de la Institución]
- ( X ) Autorizo mencionar el nombre y/o información y/o cualquier distintivo de la empresa BOTICA J&E SALUD FARMA

Lima, 15 de febrero de 2025

**BOTICA J & E SALUD FARMA**

RUC. 10423522335

Av. Central Sec. Alfonso Ugarte Pamplona Alta  
Mz. L, 11, 16, 01 - San Juan de Miraflores

Miriam Fuentes Villar

Representante Legal

Nombre de la Institución

D.N.I.: 42352233

Av. Central Mz. L, Lote 16, Int. 01, Sec. Alfonso Ugarte, Pamplona Alta - SJM

Teléfono: 902 200 202

Correo: Miri\_05fv@hotmail.com

## Anexo 8: Informe del Turnitin

## ● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 16% Base de datos de trabajos entregados
- 7% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### FUENTES PRINCIPALES

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

1	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	3%
2	<b>hdl.handle.net</b> Internet	1%
3	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-08</b> Submitted works	<1%
4	<b>uwiener on 2023-02-21</b> Submitted works	<1%
5	<b>uwiener on 2023-02-21</b> Submitted works	<1%
6	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-14</b> Submitted works	<1%
7	<b>repositorio.unid.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2023-12-05</b> Submitted works	<1%