



Universidad
Norbert Wiener

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

Tesis

Calidad del proceso de dispensación de medicamentos en relación con la
satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025

Para optar el Título Profesional de
Químico Farmacéutico

Presentado por:

Autora: Genaro Espinoza, Gabriela Milagros


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6449-4009>

Asesora: Dra. Andamayo de Castillo, Diana Esmeralda

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

Lima – Perú

2026

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 02/02/2026

Yo,... Genaro Espinoza , Gabriela Milagros egresado 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 “CALIDAD DEL PROCESO DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DEL CALLAO, 2025” Asesorado por el docente: Andamayo de Castillo, Diana Esmeralda DNI 20078664 ORCID <https://orcid.org/0000-0003-3357-3537> tiene un índice de similitud de **13 (trece) %** con código trn:oid:::14912:541452053 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
 Gabriela Milagros Genaro Espinoza
 DNI: 46918970.....



.....
 Firma
 Diana Esmeralda Andamayo de castillo
 DNI.....20078664....

Lima, 02.....de febrero..... de...2026...

Dedicatoria

A la Divina Providencia, porque su amparo ilumina cada paso de este recorrido académico y fortaleció mi espíritu en los momentos de mayor exigencia.

A mi madre, que desde el cielo ha sido mi ángel y mi inspiración constante; este logro es también tuyo, mamá.

A mi hija, motivo de mi esfuerzo y razón de mis días, porque en sus ojos encuentro la fuerza para seguir adelante.

A mi familia, por su apoyo incondicional y amor infinito.

Br. Gabriela Genaro

Agradecimiento

A mi casa de Estudios Wieneriana, por proporcionarme el entorno académico, los recursos formativos y el acompañamiento institucional indispensables para consolidar este proyecto investigativo.

A mi guía académica, la Dra. Diana Andamayo, por su orientación rigurosa, paciencia y criterio profesional que fueron primordiales para encauzar la realización de cada etapa de esta investigación hacia los resultados deseados.

A los establecimientos farmacéuticos participantes, que con admirable disposición abrieron sus puertas y facilitaron la obtención de la información.

Índice general

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice general.....	v
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCION.....	1
II. METODOLOGÍA.....	9
III. RESULTADOS.....	14
IV. DISCUSIÓN.....	32
V. CONCLUSIONES.....	36
VI. REFERENCIAS.....	38
VII. ANEXOS.....	42

Índice de tablas

<i>Tabla 1. Población de estudio</i>	9
<i>Tabla 2. Muestra de estudio</i>	10
<i>Tabla 3. Matriz de operacionalización</i>	11
<i>Tabla 4. Frecuencia de la dispensación de medicamentos</i>	14
<i>Tabla 5. Frecuencia del acto profesional farmacéutico</i>	15
<i>Tabla 6. Frecuencia de recepción y validación de la prescripción</i>	16
<i>Tabla 7. Frecuencia del análisis e interpretación de la prescripción</i>	17
<i>Tabla 8. Frecuencia de la preparación y selección de productos</i>	18
<i>Tabla 9. Frecuencia del registro farmacéutico</i>	19
<i>Tabla 10. Frecuencia de información y entrega de medicamentos</i>	20
<i>Tabla 11. Frecuencia de satisfacción del usuario</i>	21
<i>Tabla 12. Frecuencia de disponibilidad de stock</i>	22
<i>Tabla 13. Frecuencia de capacidad de respuesta</i>	23
<i>Tabla 14. Frecuencia de elementos tangibles</i>	24
<i>Tabla 15. Prueba de normalidad de las variables y sus dimensiones</i>	25
<i>Tabla 16. Correlación: acto profesional farmacéutico * satisfacción del usuario</i>	27
<i>Tabla 17. Correlación: recepción y validación de la prescripción * satisfacción del usuario</i>	27
<i>Tabla 18. Correlación: análisis e interpretación de la prescripción * satisfacción del usuario</i>	28
<i>Tabla 19. Correlación: preparación y selección de productos * satisfacción del usuario</i>	29
<i>Tabla 20. Correlación: registro farmacéutico * satisfacción del usuario</i>	30
<i>Tabla 21. Correlación: información y entrega de medicamentos * satisfacción del usuario</i>	30
<i>Tabla 22. Correlación: dispensación de medicamentos * satisfacción del usuario</i>	26

Índice de figuras

<i>Figura 1. Frecuencia de la dispensación de medicamentos</i>	14
<i>Figura 2. Frecuencia del acto profesional farmacéutico</i>	15
<i>Figura 3. Frecuencia de recepción y validación de la prescripción.....</i>	16
<i>Figura 5. Frecuencia de la preparación y selección de productos.....</i>	18
<i>Figura 6. Frecuencia del registro farmacéutico</i>	19
<i>Figura 7. Frecuencia de información y entrega de medicamentos.....</i>	20
<i>Figura 8. Frecuencia de satisfacción del usuario</i>	21
<i>Figura 9. Frecuencia de disponibilidad de stock</i>	22
<i>Figura 10. Frecuencia de capacidad de respuesta</i>	23
<i>Figura 11. Frecuencia de elementos tangibles</i>	24

Resumen

La dispensación de medicamentos representa una fase esencial dentro de la atención farmacéutica que no es simplemente entregar un fármaco, mejor aún, abarca un conjunto de acciones orientadas a garantizar que la terapia prescrita se utilice de manera adecuada, eficaz y segura. La modalidad en que se ejecuta la dispensación tiene repercusión directa en la seguridad y la percepción del usuario, ya que favorece la construcción de confianza hacia los servicios de salud y contribuye a obtener mejores resultados terapéuticos

Siendo el **objetivo**: “Determinar la relación entre la calidad del proceso de dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025”. La **metodología**: respondió a un enfoque de naturaleza cuantitativa, con carácter aplicativo y guiado por el razonamiento hipotético-deductivo; la investigación se enmarcó en un diseño de corte correlacional. La población estuvo constituida por 244 usuarios y la muestra de estudio es 150 usuarios que compran sus medicamentos en algún establecimiento farmacéutico del Callao. El **resultado** mediante el coeficiente de correlación de Spearman fue ($r = 0.567$; $p = 0.000$) que conduce a una determinación que se manifiesta por una relación significativa entre las dos variables, concluyendo que que una dispensación de medicamentos efectivamente realizada, optimiza los resultados en salud porque contribuye a que los tratamientos sean más eficaces y se alcancen los efectos terapéuticos previstos.

Palabras clave: Calidad de servicio, dispensación, medicamentos, satisfacción del usuario.

Abstract

Medication dispensing is an essential phase of pharmaceutical care that goes beyond simply handing over a drug. Rather, it encompasses a set of actions aimed at ensuring that the prescribed therapy is used appropriately, effectively, and safely. The way in which dispensing is carried out has a direct impact on safety and the user's perception, as it fosters trust in healthcare services and contributes to better therapeutic outcomes.

The objective was to determine the relationship between the quality of the medication dispensing process and user satisfaction in pharmacies in Callao, 2025. The methodology employed a quantitative approach, with an applied character and guided by hypothetical-deductive reasoning. The research was framed within a correlational design. The population consisted of 244 users, and the study sample comprised 150 users who purchase their medications at a pharmacy in Callao. The Spearman correlation coefficient ($r = 0.567$; $p = 0.000$) indicates a significant relationship between the two variables, concluding that effective medication dispensing optimizes health outcomes because it contributes to more effective treatments and the achievement of the intended therapeutic effects.

Keywords: Quality of service, dispensing, medications, user satisfaction.

I. INTRODUCCION

Refiriéndonos al contexto abocados al sistemas de salud moderna, hoy en día existen establecimientos farmacéuticos que desempeñan un rol esencial para la promoción de la salud, así como su protección y cuidado, operando desde las farmacias comunitarias o rurales hasta los servicios farmacéuticos institucionales.¹ Por esta razón, la correcta gestión de medicamentos y productos sanitarios del proceso de dispensación resulta esencial en la preservación de cada paciente y el aseguramiento de la excelencia en los servicios farmacéuticos y distintos centros asociados a la salud porque evita errores en la medicación como la reducción del riesgo al entregar medicamentos equivocados, dosis incorrectas o instrucciones confusas.²

Por esta razón, la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha emitido recomendaciones claras sobre las buenas prácticas de farmacia, enfocándose en garantizar la calidad del servicio farmacéutico y la seguridad del paciente. Estas recomendaciones establecen que los farmacéuticos no solo deben dispensar medicamentos, sino también brindar orientación adecuada, promover el uso racional de los fármacos y colaborar activamente con otros profesionales de salud.³ La OMS resalta que una buena práctica farmacéutica implica actuar con responsabilidad profesional, ética y técnica, asegurando que los medicamentos que se ofrecen sean eficaces, seguros, de calidad y utilizados correctamente por los pacientes. También enfatiza la importancia de mantener registros claros, verificar la validez de las recetas, informar claramente del uso adecuado de los medicamentos, promoviendo la educación sanitaria de la población.⁴

América latina presenta un panorama crítico de cómo se está desarrollando la práctica farmacéutica, destacando especialmente el rol de la dispensación de medicamentos como una de las intervenciones más comunes, pero también subestimadas en cuanto a su potencial clínico. Brasil lidera la producción científica farmacéutica en la región ya que el 55 % de los estudios analizados provienen de este país, lo que indica un fuerte desarrollo de políticas e investigaciones sobre servicios farmacéuticos. Cabe precisar que la dispensación de medicamentos es una de las prácticas más frecuentemente descritas, sin embargo, en muchos casos se limita a la entrega del producto, sin una intervención clínica o educativa profunda con el paciente.⁵

Por otro lado, la excelencia en la provisión del servicio vinculado al proceso de dispensación farmacoterapéutica no se circunscribe únicamente en influir sobre la preservación de la seguridad e integridad clínica que atañe a la salud, sino que incide con flujo sustantivo en la configuración de la complacencia y satisfacción, consolidando un clima de confianza y afianzamiento de una relación fidedigna con los establecimientos farmacéuticos. Considerando que la dispensación de medicamentos es mucho más que entregar un producto farmacéutico, es una interacción profesional y humana entre el establecimiento y el usuario; la calidad con que se ofrece ese servicio influye directamente en la experiencia del cliente, su percepción de confianza y su decisión de volver al establecimiento.⁶

En el Perú, la Norma Técnica del Ministerio de Salud promueve sistemas de dispensación de medicamentos como el caso de dosis unitaria en los centros farmacéuticos que aseguran que cada paciente reciba exactamente lo que necesita, evitando el uso excesivo o insuficiente de medicamentos.⁷ Asimismo, el Manual de Buenas Prácticas de Dispensación del MINSA exige la orientación farmacéutica y la correcta verificación del medicamento, dosis y conservación, minimizando errores y eventos adversos; requiere que la dispensación esté a cargo de un químico farmacéutico, fortaleciendo el rol técnico y el seguimiento fármaco terapéutico.⁸

Actualmente el Callao cuenta con una diversidad de boticas y farmacias en todos sus distritos, alcanzando un total de 115 cadenas en sus 7 distritos, 675 establecimientos independientes y un total de 790 establecimientos farmacéuticos privados, llevándolo a ocupar el 2.8% de porcentaje por departamento; demostrando la importancia de fortalecer en estos servicios las normas adecuadas de dispensación, con el fin de garantizar la percepción positiva de sus usuarios habituales.⁹ Por ello, es importante entender que la promoción farmacéutica y prescripción de medicamentos en el Perú están directamente relacionadas con la dispensación, ya que forman parte de un mismo proceso dentro del uso del medicamento, puesto que el profesional podría recetar productos específicos no por ser los más adecuados o económicos, sino por influencia externa.¹⁰

Mediante esta contextualización, realizar este estudio se justifica de la siguiente forma: de forma teórica porque contribuye al conocimiento existente porque refuerza las teorías sobre la calidad del servicio en salud y evidencia el rol del farmacéutico en la

atención al usuario.¹¹ Abordar esta investigación es justificable por su relevancia conceptual, adquiriendo pertinencia teórica que aportan evidencias que favorecen el perfeccionamiento de los procesos de dispensación farmacológica que integran la percepción del usuario como un elemento cardinal dentro del engranaje del sistema sanitario. Se justifica de manera metodológica porque respalda la elección de un método o técnica en particular para realizar la investigación, mostrando por qué se ha optado por un enfoque metodológico y cómo dicha elección se alinea con los objetivos del estudio,¹² es así que la elección del enfoque cuantitativo se justifica en su aptitud para producir datos verificables que posibiliten escrutar con precisión la correspondencia entre las dos variables propuestas en la investigación; en consonancia, el diseño correlacional resulta idóneo al permitir dilucidar la magnitud y dirección de dicha vinculación. Se justifica de manera práctica porque expone cómo los resultados obtenidos en la investigación obtendrán aplicaciones reales al problema identificado, otorgando beneficios tangibles que serán puestos en práctica en el contexto estudiado;¹³ al tratarse sobre un tema que abarca la salud, el análisis y sus resultados permitirán identificar de forma precisa los inconvenientes en el proceso de dispensación de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos del Callao para poner en práctica mejoras en la calidad y atención farmacéutica.

Tras el contexto abordado, se formula el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad del proceso de dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025? Y se formularon los siguientes problemas específicos: (i) ¿Cuál es la relación entre el acto profesional farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025? (ii) ¿Cuál es la relación entre la recepción y validación de la prescripción y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025? (iii) ¿Cuál es la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025? (iv) ¿Cuál es la relación entre la preparación y selección de productos y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025? (v) ¿Cuál es la relación entre el registro farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025? (vi) ¿Cuál es la relación entre la información y entrega de productos con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025?

Prosiguiendo, el presente estudio propone los siguientes antecedentes nacionales por su trascendencia y concordancia, teniendo a Cabanillas y Ruíz (2025) plantearon como **objetivo:** “Dilucidar la articulación entre las modalidades de praxis dispensatoria y el constructo de complacencia del usuario dentro de una botica emplazada en la jurisdicción de Huaral”. En cuanto a su **estructura metodológica:** Utilizó el enfoque cuantitativo y su diseño aplicado fue correlacional, la muestra estuvo compuesta de 225 clientes recurrentes. **Sus resultados:** estos hallazgos evidenciaron que el proceso de dispensación alcanzó un rango moderado (regular) en el 96.4% de los casos, y que el 97.3% de usuarios manifestó un elevado grado de conformidad con la atención recibida, a su vez, se constató una asociación estadísticamente significativa entre la praxis dispensatoria y el constructo de complacencia del usuario, obteniéndose 0.001 de valor en su significancia y coeficiente de medida no paramétrica de dependencia monótonica 0.580, categorizado como una asociación positiva de magnitud moderada. **Concluyendo:** La realidad de la dispensación de medicamentos en boticas de Huaral refleja un nivel de cumplimiento normativo insuficiente, siendo imprescindible reforzar el control, la formación profesional y la ejecución de buenas prácticas para proteger la salud pública local.¹⁴

Daga (2024) que tuvo como **objetivo:** “Identificar la eficacia de las prácticas de dispensación y la calidad de la atención en las boticas de Yanacancha”. En cuanto a su **estructura metodológica:** Utilizó el enfoque cuantitativo y su diseño aplicado fue correlacional, la muestra estuvo compuesta de 290 clientes de una cadena de farmacia. **Sus resultados:** Reflejaron que la calidad de atención farmacéutica y dispensación es favorable y adecuado 34.4%, medianamente favorable y adecuado 25%, por otro lado, se realizó el análisis de Chi Cuadrado teniendo $X^2 = 12,806$ y $gl = 4 = 9.4877$ y el valor de probabilidad $p = 0.0447$ menor a 0.05, aceptando la hipótesis afirmativa. **Concluyendo:** Una correcta dispensación de medicamentos no solo protegen la salud del paciente, sino que también elevan la calidad del servicio farmacéutico, generando mayor satisfacción, confianza y lealtad por parte de los usuarios en una cadena de farmacias.¹⁵

Apagüño (2024) que tuvo por **objetivo:** “Evaluar las buenas prácticas de dispensación y su relación con la satisfacción de usuarios de instituciones prestadoras de servicio de salud de Iquitos”. Tuvo por **estructura metodológica:** Al enfoque cuantitativo y su

diseño fue de correlación, la muestra estuvo compuesta por 11 instituciones prestadoras de servicio de salud de Iquitos y 364 usuarios frecuentes. **Sus resultados:** estos hallazgos evidenciaron que las IPRESS no se adhieren a las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) ni alcanzan niveles satisfactorios de percepción usuaria al lograr 91%, a su vez, la valoración de satisfacción mostró una asociación estadísticamente significativa de 96% de los usuarios pertenecientes a servicios farmacéuticos con menor grado de conformidad respecto a las BPD. **Concluyendo:** Las BPD devienen imprescindibles porque constituyen el andamiaje técnico y ético que garantiza la provisión racional, segura y clínicamente pertinente de los medicamentos.¹⁶

López y Sosa (2022) formularon como **objetivo:** “Examinar la asociación entre las prácticas de entrega y suministro de medicamentos y la percepción satisfactiva de los usuarios que acuden al servicio farmacéutico de consulta externa de un nosocomio limeño”. **Metodológicamente:** Adoptó un enfoque de naturaleza cuantitativa y un diseño sustentado en el análisis correlativo, la selección muestral comprendió a 301 individuos que acuden de manera recurrente al servicio. **Sus resultados:** Evidenciaron que un 65.7% de los participantes manifestó un elevado nivel de conformidad respecto al quehacer profesional del químico farmacéutico, de igual modo, el componente correspondiente a la recepción y verificación de la orden terapéutica alcanzó un 87.6% de aprobación, mientras que el procedimiento de examen y decodificación de la prescripción obtuvo un 60.8% de asentimiento; el contraste inferencial mediante el estadígrafo Chi-cuadrado arrojó un valor de 132.119, con cuatro grados de libertad y significancia 0.000 (< 0.05), constatándose así la validez de la hipótesis afirmativa formulada. **Concluyendo:** Mejorar continuamente los procedimientos de dispensación en la farmacia hospitalaria no solo optimiza los resultados clínicos, sino que también fortalece la calidad del servicio y la percepción institucional, elementos clave para el desarrollo de una atención en salud centrada en la persona.¹⁷

Arroyo (2021) estipuló por **objetivo:** “Determinar que la satisfacción que perciben los usuarios mantiene relación con las buenas prácticas de dispensación en boticas del distrito de Chosica”. Refiriéndonos a su **metodología:** Desarrolló un enfoque cuantitativo con diseño de índole correlacional, estableciendo como muestra un total de 217 usuarios frecuentes. **En sus resultados:** Se evidenció que el 87.6% percibió satisfacción y 9.7% reflejó mucha satisfacción, por otro lado, 78.3% estuvo conforme

con las BPD y 21.2% estuvo muy conforme con las BPD; al realizarse el contraste inferencial estadístico de Chi-cuadrado se tuvo un valor de 41.813 con cuatro grados de libertad y significancia 0.000 (< 0.05), confirmándose la solidez de la hipótesis afirmativa formulada. **Concluyendo:** El fortalecimiento permanente de los mecanismos de dispensación en las boticas de Chosica coadyuva a robustecer la excelencia de la gestión farmacéutica, respaldando al profesional químico farmacéutico, erigiéndose como vector fundamental en la estructuración de un modelo de atención sanitaria dirigido a la creación de valor asistencial de alta trascendencia.¹⁸

Prosiguiendo, el presente estudio propone los siguientes antecedentes internacionales por su trascendencia y concordancia, teniendo a Ñauñay (2023) que tuvo por **objetivo:** “Analizar la dispensación de medicamentos en algunos hospitales de Ecuador”. En base a su **metodología:** Utilizó el enfoque mixto con un diseño descriptivo que contó con un total de 45 documentos bibliográficos. **Sus resultados:** Manifestaron que el nivel de cumplimiento de la dispensación activa fue de 71.43% en el Hospital General Alfredo Novoa y 58.16% en el Hospital Provincial General Docente de Riobamba; en cuanto a los beneficios de la dispensación el 20% indicó que tiene uso racional de medicamentos; en cuanto a los errores de la dispensación el 31% indicó que existe la entrega errónea por falta de legibilidad en la receta. **Concluyendo:** La dispensación activa no se aplica de forma adecuada en la mayoría de los hospitales del Ecuador, lo que limita el uso racional de medicamentos, la adherencia al tratamiento y la calidad de la atención al paciente.¹⁹

Álvarez et al., (2023) tuvieron en su **objetivo:** “Perfeccionar el proceso de dispensación de medicamentos para garantizar la seguridad y satisfacción de los usuarios de una droguería de Caquetá”. Referente al andamiaje **metodológico:** Se esbozó bajo un paradigma cuantitativo y se estructuró mediante un diseño orientado al análisis relacional, la unidad muestral contempló 52 usuarios. **Sus resultados:** Manifestaron que el 80% estuvo muy satisfecho con la atención del regente de farmacia, el 16% no precisa y el 4% estuvo insatisfecho; el 96% indicó que el regente entregó los medicamentos como indica la receta de forma correcta y 4% de forma incorrecta. **Concluyendo:** Una estrategia que integre la optimización del proceso de dispensación y la implementación activa de prácticas de farmacovigilancia proporciona mejoras

significativas en la seguridad del paciente, la calidad del servicio y la confianza de los usuarios en una droguería de atención básica.²⁰

Vásquez (2022) formuló como **objetivo**: “Evaluar la viabilidad operativa del servicio de dispensación farmacoterapéutico sobre el nivel de atención”. En función a la **metodología**: Utilizó un enfoque mixto con diseño pre-experimental. **Sus resultados**: Reflejaron que la mitad de los participantes 50% confirmó que el profesional en farmacia notifica advertencias ante equivocaciones circunscritas en la prescripción, e incluso, un 87.5% manifestó que recibe notificaciones respecto a fallas en la consignación de la receta. **Concluyendo**: La incorporación de un farmacéutico profesional en una unidad de atención primaria para supervisar el proceso de dispensación farmacéutica permite mejorar la seguridad del paciente, fortalecer la validación de las recetas y promover una atención centrada en el usuario desde el primer nivel.²¹

Rodríguez (2021) Delimitó como **objetivo**: "Indagar cómo los parámetros de desempeño del servicio farmacéutico institucional inciden en la percepción de satisfacción de los usuarios que acuden habitualmente a la farmacia del Hospital Teófilo Dávila situado en Machala. Bajo el plano **metodológico**: Se adscribió al paradigma cuantitativo y adoptó un diseño de correspondencia correlacional, utilizando como base analítica un conjunto muestral de 361 participantes con uso reiterado del servicio de farmacia. Referente a sus **resultados**: Demostró que 68.1% manifestaron que los tiempos asociados al suministro de medicamentos no resultan adecuados, mientras que solo el 2.5% expresó conformidad, evidenciando un nivel de descontento; por otro lado, el 30.5% de los participantes afirmó que el personal farmacéutico demuestra disposición para atender eventualidades relacionadas con los usuarios y con el proceso de entrega de los fármacos. **Concluyendo**: Se determinó una vinculación significativa entre la calidad del servicio ofrecido en la farmacia institucional y el nivel de satisfacción de quienes la utilizan, destacándose aspectos favorables como la cordialidad del personal y la existencia de stock de medicamentos; sin embargo, también se identificaron áreas susceptibles de optimización, particularmente los tiempos de atención, la claridad de la información terapéutica proporcionada y las condiciones en la infraestructura.²²

Anchico y Ortíz (2024) señalando por **objetivo**: “Determinar el proceso de dispensación y la satisfacción de usuarios en el programa de crónicos del Hospital Divino Niño, Tumaco 2024”. Efectuaron la siguiente **metodología**: Empleó el enfoque cuantitativo con diseño de índole correlacional descriptivo, teniendo a 301 usuarios crónicos como muestra. Se obtuvo como **resultados**: Analizando el nivel de satisfacción respecto al proceso de dispensación de medicamentos, la dimensión de tangibilidad evidenció desempeños relevantes con 84.05% de usuarios indicando que el servicio farmacéutico se caracteriza por conservar condiciones adecuadas de aseo y organización; respecto a los componentes clínicos, el diagnóstico de una patología crónica en atención muestra igualmente una vinculación estadísticamente relevante con el nivel de satisfacción del usuario, evidenciado por un valor de $p = 0.000$ y Chi cuadrado 243.94 y GL 117, poniendo de manifiesto la incidencia determinante del estado de salud en la manera en que se valora la calidad del servicio recibido. **Concluyendo**: Si bien la mayoría reporta una experiencia usualmente positiva, existen errores críticos en la eficiencia del servicio como la identificación incorrecta del paciente crónico, errores en la transcripción de recetas médicas y fallas en el etiquetado.²³

Finalmente, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del proceso de dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025. Se plantearon los siguientes objetivos específicos: (i) Determinar la relación entre el acto profesional farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025. (ii) Determinar la relación entre la recepción y validación de la prescripción con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025. (iii) Determinar la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025. (iv) Determinar la relación entre la preparación y selección de productos con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025. (v) Determinar la relación entre el registro farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025. (vi) Evaluar la relación entre la información y entrega de productos con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.

II. METODOLOGÍA

El estudio utilizó el método hipotético deductivo porque genera de forma sistemática conocimiento científico a partir de suposiciones que pueden ser comprobadas o refutadas que se basa en la formulación de hipótesis como posibles explicaciones a un fenómeno, deduciendo consecuencias lógicas que luego son contrastadas con la realidad mediante la observación o la experimentación.²⁴

El estudio fue de tipo aplicada porque se orienta en resolver problemas concretos en la realidad del estudio, utilizando conocimientos teóricos para generar soluciones aplicables de forma directa con el fin de mejorar procesos, tomar decisiones o intervenir en situaciones específicas en el ámbito de la salud que conciernen a una efectiva dispensación de la medicación.²⁵

Se adscribió a un diseño de índole correlacional, dado que procuró dilucidar cuanto es que se relacionan ambas variables entre sí, midiendo el grado y la dirección de dicha relación, sin manipularlas de forma experimental; el indagador se abstiene de intervenir o transfigurar las variables, limitándose a escrutarlas y documentarlas según emergen en el contexto real, utilizando técnicas estadísticas especializadas para cuantificar la vinculación entre ellas.²⁶

La población estuvo compuesta por una población finita donde el número de sus elementos fueron 244 usuarios recurrentes de establecimientos farmacéuticos del Callao, distribuidos en un total de 3 establecimientos. Dentro de los criterios para la inclusión se consideró a todos aquellos usuarios (clientes) que realizan la compra de medicamentos en alguno de los establecimientos farmacéuticos elegidos. Los criterios que se tomaron para la exclusión fueron aquellas personas que no realizan compra alguna de medicamentos en cualquiera de los tres establecimientos farmacéuticos elegidos.

Tabla 1. Población de estudio

Botica Normita	85
Botica El Chino	85
Farmacia Inka Salud	74
Total	244

La muestra estuvo compuesto por un total de 150 usuarios recurrentes de Establecimientos farmacéuticos del Callao, distribuidos en un total de 3 establecimientos.

Tabla 2. Muestra de estudio

Botica Normita	50
Botica El Chino	50
Farmacia Inka Salud	50
Total	150

La fórmula que se empleó para encontrar el tamaño de la muestra fue:

$$n = \frac{N(Z)^2(0.5)(0.5)}{(d)^2(N - 1) + (Z)^2(0.5)(0.5)}$$

Teniendo:

- Cardinalidad muestral proyectada: (n)
- Índice de seguridad delimitado: 0.95
- Universo poblacional (N): 244 individuos
- Grado de distribución estándar (Z): 1.96
- Error máximo admisible establecido (d): 5%

$$n = \frac{244 (1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(244 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = 150$$

El muestreo probabilístico aleatorio es el procedimiento de extracción por el cual los componentes poblacionales son elegidos mediante un mecanismo azaroso plenamente estandarizado, asegurando que cada unidad del universo de estudio disponga de una probabilidad homogénea de ser incorporada en la muestra.²⁷ Por tal motivo, se calculó el muestreo probabilístico aleatorio para la selección de los encuestados

Tabla 3. Matriz de operacionalización

Variable	Delimitación conceptual	Delimitación operacional	Dimensiones	Ítems de medición	Esquema métrico
Dispensación de medicamentos	La dispensación de medicamentos es el acto profesional mediante el cual un farmacéutico entrega uno o más medicamentos a un paciente, con base en una receta médica válida o bajo la modalidad de venta libre, proporcionando además la información necesaria para su uso racional, seguro y eficaz. ²⁸	La variable dispensación de medicamentos obtendrá su estudio tomando en cuenta seis dimensiones. La muestra resultante se obtuvo de 100 clientes de los centros farmacéuticos del Callao 2025, utilizando como recolección de datos el cuestionario con valores tipo LIKERT.	Acto profesional farmacéutico	Presentación del profesional farmacéutico	Ordinal
				Información asociada a la receta	
				Eficiencia de la dispensación y expendio	
			Recepción y validación de la prescripción	Identificación del usuario	
				Concentración y forma farmacéutica	
				Lugar y fecha de expedición y expiración de la receta	
			Análisis e interpretación de la prescripción	Cálculo de dosis de acuerdo a receta	
				Identificación de interacciones medicamentosas	
			Preparación y selección de productos	Correcta entrega de medicamentos	
				Condiciones físicas de medicamentos	
				Revisión del vencimiento de la medicación	
			Registro farmacéutico	Empleo del sistema de registro	
Registro de los inconvenientes en la medicación					
Información y entrega de productos	Informe de las restricciones del medicamento				
	Entrega de medicamentos				
	Orientación sobre condiciones de almacenamiento				

Variable	Delimitación conceptual	Delimitación operacional	Dimensiones	Ítems de medición	Esquema métrico
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es una percepción subjetiva que tiene el paciente o cliente sobre la calidad del servicio, la eficiencia del personal, la disponibilidad de medicamentos y la atención recibida en una farmacia. ²⁹	La variable satisfacción del usuario obtendrá su estudio tomando en cuenta tres dimensiones. La muestra resultante se obtuvo de 100 clientes de los centros farmacéuticos del Callao 2025, utilizando como recolección de datos el cuestionario con valores tipo LIKERT.	Disponibilidad de stock de medicamentos	Disponibilidad de medicamentos según receta	Ordinal
				Medicamentos dispensados de calidad	
			Capacidad de respuesta	Respuesta a las dudas	
				Tiempo de espera	
				Explicación entendible	
			Elementos tangibles	Equipos de bioseguridad y protección	
	Materiales requeridos				
	Limpieza y comodidad				

Referente al procedimiento, el presente estudio se efectuó mediante la encuesta que se caracteriza por el establecimiento de preguntas dirigidas para cada variable. Por ello, se ofreció como instrumento para la recolección de datos, el cuestionario conteniendo 17 ítems en la variable dispensación de medicamentos y 9 ítems en la variable satisfacción del usuario como formulario de preguntas que tendrá una escala de Likert compuesta por cinco opciones de respuestas. Al proporcionarle a los 150 usuarios encuestados los cuestionarios asociados a las dos variables de estudio, se comprobó mediante el análisis Alfa de Cronbach el grado de consistencia interna: Para las variables dispensación de medicamentos se obtuvo un total de 0.900 considerado como excelente y para la variable satisfacción del usuario se obtuvo un total de 0.813 considerado como buena. Luego se realizó el análisis descriptivo que mide el grado de percepción de los encuestados sobre cómo se encuentra la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario; finalmente, se realizó el análisis inferencial donde se contrastó qué hipótesis adoptar según el análisis de correlación Rho de Spearman. En toda la estadística se empleó el software estadístico SPSS versión 27 y la hoja de cálculo de Microsoft Excel 2022.

Por último, en cuanto a la ética de la presente investigación se desarrolló cumpliendo estrictamente con los principios y estamentos de la ética académica e investigativa donde se garantizará la originalidad y autenticidad de su contenido, así como el respeto a los derechos de autor y la adecuada citación de las fuentes utilizadas. Durante todo el proceso se observará los lineamientos establecidos por la institución y las normas internacionales de integridad en la investigación, evitando cualquier forma de plagio, manipulación de datos o prácticas que vulneren la veracidad y transparencia de los resultados. Por último, se actuó con responsabilidad, rigor científico y respeto hacia las personas e instituciones involucradas, asegurando que el presente trabajo contribuya de manera honesta y válida al campo de estudio abordado.

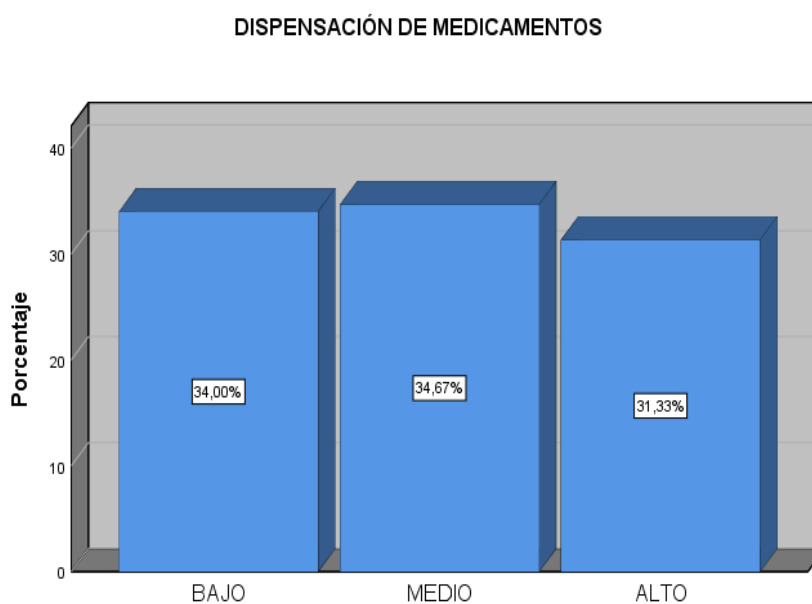
III. RESULTADOS

Exploración descriptiva de la percepción referente a la dispensación de medicamentos y de la composición de sus dimensiones:

Tabla 4. Frecuencia de la dispensación de medicamentos

		f	%
Válido	Bajo	51	34,0
	Medio	52	34,7
	Alto	47	31,3
	Total	150	100,0

Figura 1. Frecuencia de la dispensación de medicamentos

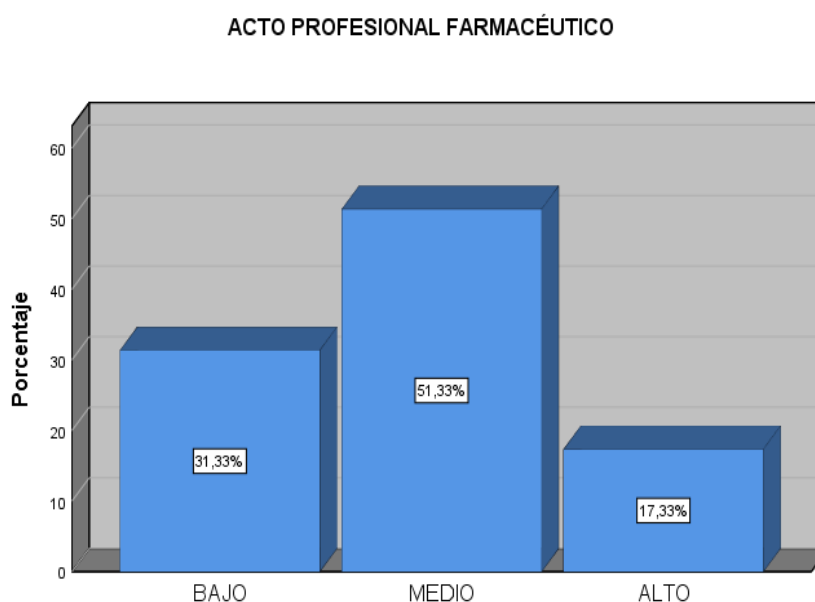


Los resultados señalaron que la percepción de los 150 encuestados, un 34% percibe la dispensación de medicamentos de nivel bajo, mientras que un 34,7% la consideró de nivel medio y un 31,3% de nivel alto. Reflejando que la percepción se distribuye de forma bastante equilibrada entre los tres niveles, sin que exista una diferencia significativa entre ellos, interpretándose como una percepción moderada de la calidad del proceso.

Tabla 5. Frecuencia del acto profesional farmacéutico

		f	%
Válido	Bajo	47	31,3
	Medio	77	51,3
	Alto	26	17,3
	Total	150	100,0

Figura 2. Frecuencia del acto profesional farmacéutico

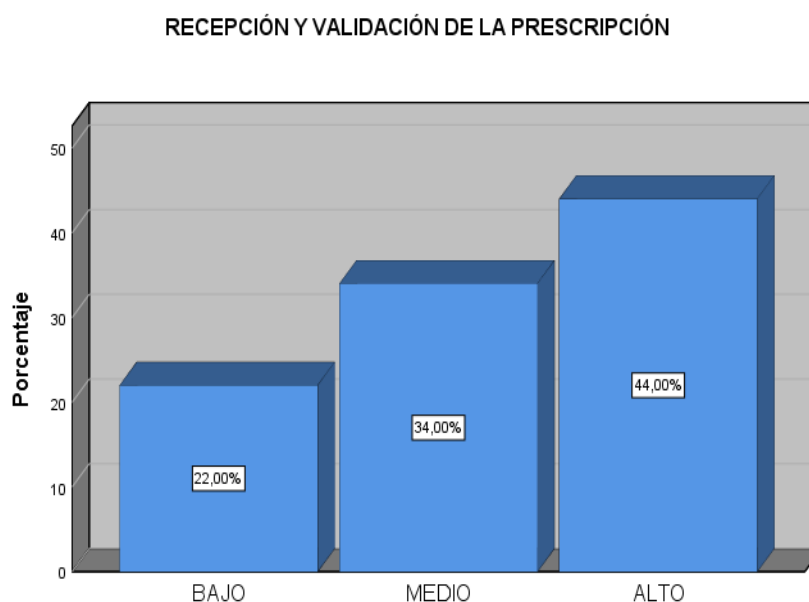


Los resultados señalaron que la percepción de los 150 encuestados, un 31,3% percibe el acto profesional farmacéutico de nivel bajo, mientras que un 51,3% la consideró de nivel medio y un 17,3% de nivel alto. Reflejando que el acto profesional farmacéutico todavía enfrenta limitaciones que impiden consolidar una percepción altamente positiva en la población, la predominancia del nivel medio evidenció una práctica aceptable, aunque no plenamente satisfactoria, lo que planteó la necesidad de fortalecer aspectos técnicos, éticos y de atención al paciente que incrementen la confianza y valoración hacia la labor farmacéutica.

Tabla 6. Frecuencia de recepción y validación de la prescripción

		f	%
Válido	Bajo	33	22,0
	Medio	51	34,0
	Alto	66	44,0
	Total	150	100,0

Figura 3. Frecuencia de recepción y validación de la prescripción

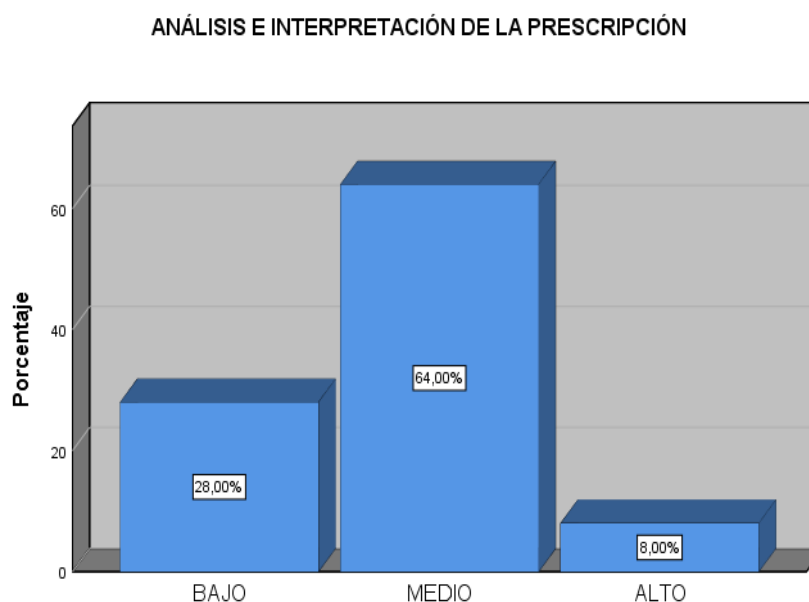


Los resultados señalaron que la percepción de los 150 encuestados, un 22,0% percibieron la recepción y validación de la prescripción de nivel bajo, mientras que un 34,0% lo consideraron de nivel medio y un 44,0% de nivel alto. Reflejando el predominio del nivel alto, sugiriendo que la recepción y validación de la prescripción se ejecuta de manera satisfactoria, generando confianza en los usuarios, no obstante, la presencia de un 22,0% con percepción baja señala que aún existen espacios de mejora, orientados principalmente a garantizar mayor uniformidad en la revisión, evitar errores de medicación y fortalecer la seguridad del paciente.

Tabla 7. Frecuencia del análisis e interpretación de la prescripción

		f	%
Válido	Bajo	42	28,0
	Medio	96	64,0
	Alto	12	8,0
	Total	150	100,0

Figura 4. Frecuencia del análisis e interpretación de la prescripción

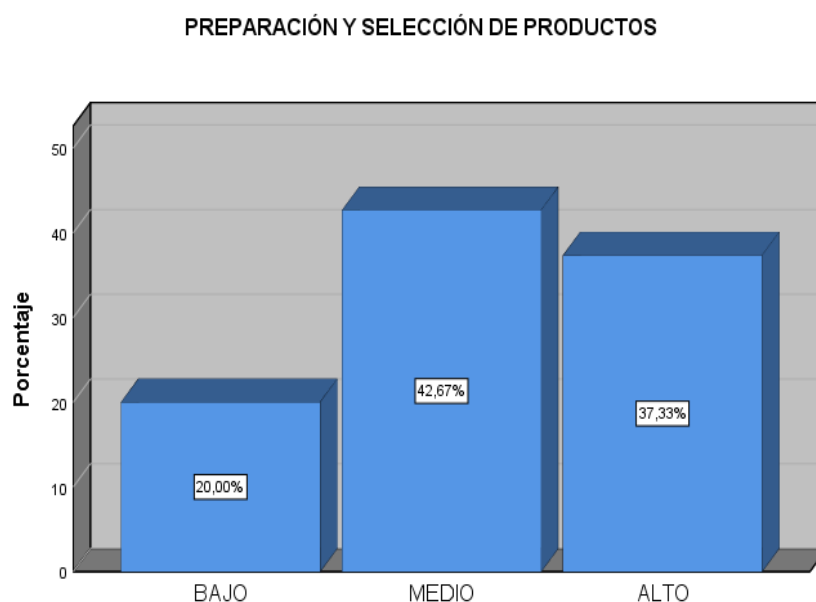


Los resultados señalaron que la percepción de los 150 encuestados, un 28,0% percibieron el análisis e interpretación de la prescripción de nivel bajo, mientras que un 64,0% lo consideraron de nivel medio y un 8,0% de nivel alto. Reflejando que este componente es evaluado principalmente de manera intermedia, si bien existe un cumplimiento regular de la función, no alcanza niveles de excelencia que generen una valoración altamente positiva; la baja proporción en el nivel alto sugiere limitaciones en la rigurosidad o profundidad con la que se lleva a cabo la interpretación de las prescripciones.

Tabla 8. Frecuencia de la preparación y selección de productos

		f	%
Válido	Bajo	30	20,0
	Medio	64	42,7
	Alto	56	37,3
	Total	150	100,0

Figura 4. Frecuencia de la preparación y selección de productos

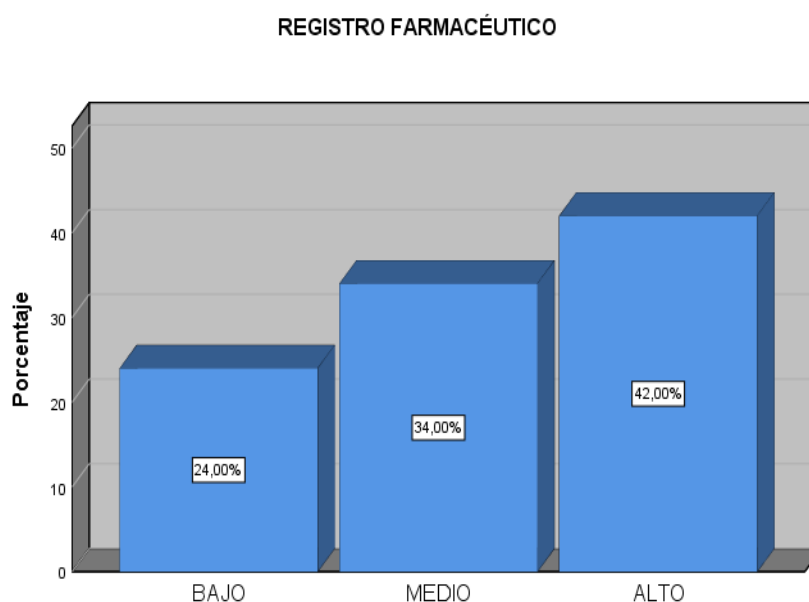


Los resultados señalaron que la percepción de los 150 encuestados, un 20,0% percibieron la preparación y selección de productos de nivel bajo, mientras que un 42,7% lo consideraron de nivel medio y un 37,3% de nivel alto. Si bien la valoración del nivel alto refleja avances importantes en la adecuada preparación y selección de productos, el predominio del nivel medio demuestra que aún existen aspectos por optimizar, tales como la capacitación al personal farmacéutico en la preparación de los medicamentos; con el fin de lograr estándares más altos de satisfacción y confianza en los usuarios.

Tabla 9. Frecuencia del registro farmacéutico

		f	%
Válido	Bajo	36	24,0
	Medio	51	34,0
	Alto	63	42,0
	Total	150	100,0

Figura 5. Frecuencia del registro farmacéutico

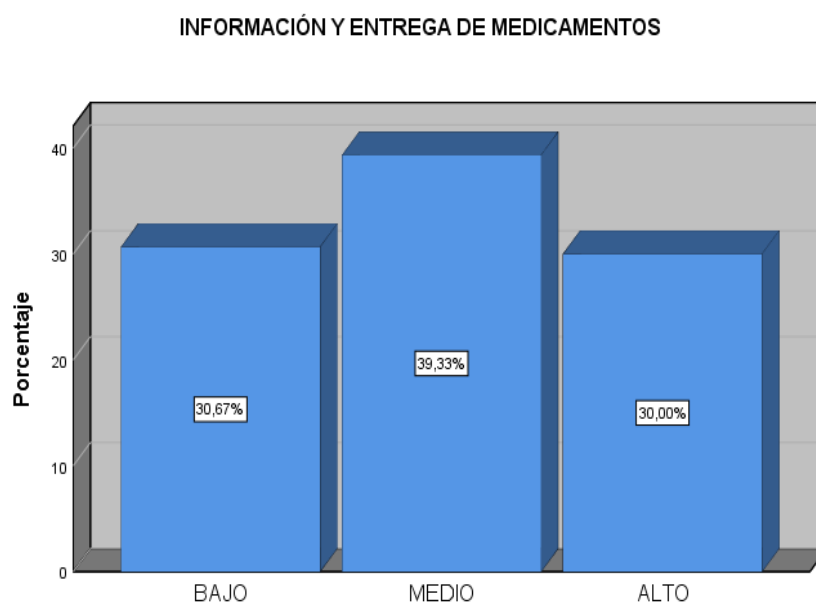


Los resultados señalaron que la percepción de los 150 encuestados, un 24,0% percibieron el registro farmacéutico de nivel bajo, mientras que un 34,0% lo consideraron de nivel medio y un 42,0% de nivel alto. Desde una perspectiva analítica, el ligero predominio del nivel alto señaló que el registro farmacéutico cumple en gran medida con los estándares esperados, asegurando trazabilidad, control y respaldo en la dispensación de medicamentos, no obstante, la presencia de una percepción negativa evidenció la necesidad de reforzar la sistematización, capacitación del personal y la implementación de herramientas tecnológicas que fortalezcan la precisión y seguridad de este proceso.

Tabla 10. Frecuencia de información y entrega de medicamentos

		f	%
Válido	Bajo	46	30,7
	Medio	59	39,3
	Alto	45	30,0
	Total	150	100,0

Figura 6. Frecuencia de información y entrega de medicamentos



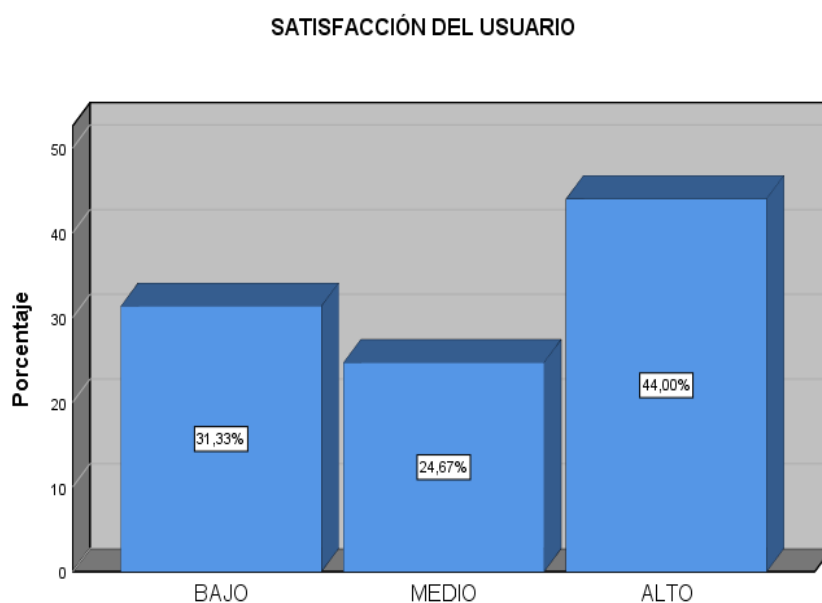
Los resultados señalaron que la percepción de los 150 encuestados, un 30,7% percibieron la información y entrega de medicamentos de nivel bajo, mientras que un 39,3% lo consideraron de nivel medio y un 30,0% de nivel alto. Estos datos reflejaron una distribución bastante equilibrada entre los tres niveles, aunque con una ligera tendencia hacia la percepción intermedia donde la entrega de medicamentos y la información brindada por el personal farmacéutico se desarrollaron de manera aceptable, pero sin alcanzar estándares de excelencia; siendo un aspecto con un desempeño heterogéneo, donde la mejora en la estandarización de protocolos comunicativos e informativos y en la calidad de atención podría contribuir a elevar las percepciones hacia niveles más altos de satisfacción.

Exploración descriptiva de la percepción referente a la satisfacción del usuario y de la composición de sus dimensiones:

Tabla 11. Frecuencia de satisfacción del usuario

		F	%
Válido	Bajo	47	31,3
	Medio	37	24,7
	Alto	66	44,0
	Total	150	100,0

Figura 7. Frecuencia de satisfacción del usuario

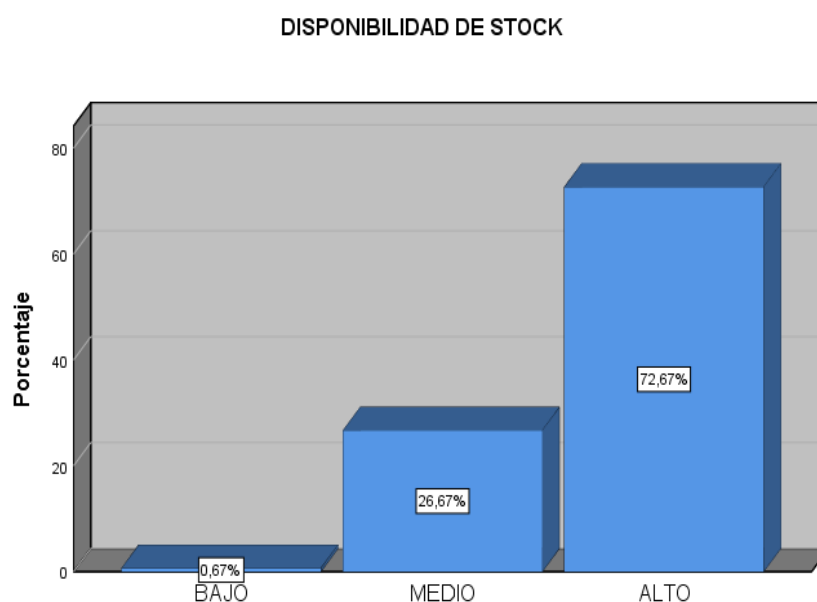


Los resultados señalaron que la percepción de los 150 encuestados, un 31,3% percibieron la satisfacción del usuario en el nivel bajo, mientras que un 24,7% lo consideraron de nivel medio y un 44,0% de nivel alto. Estos hallazgos reflejaron una tendencia favorable, ya que la mayor proporción de los usuarios percibieron positivamente los servicios recibidos, reflejando que el sistema farmacéutico logró generar confianza y cumplió con las expectativas de una parte importante de la población. Sin embargo, la presencia significativa de más del 30% en el nivel bajo representa un aspecto crítico, ya que revela que casi un tercio de los usuarios no se sienten conforme con la atención o los servicios brindados.

Tabla 12. Frecuencia de disponibilidad de stock

		f	%
Válido	Bajo	1	0,7
	Medio	40	26,7
	Alto	109	72,7
	Total	150	100,0

Figura 8. Frecuencia de disponibilidad de stock

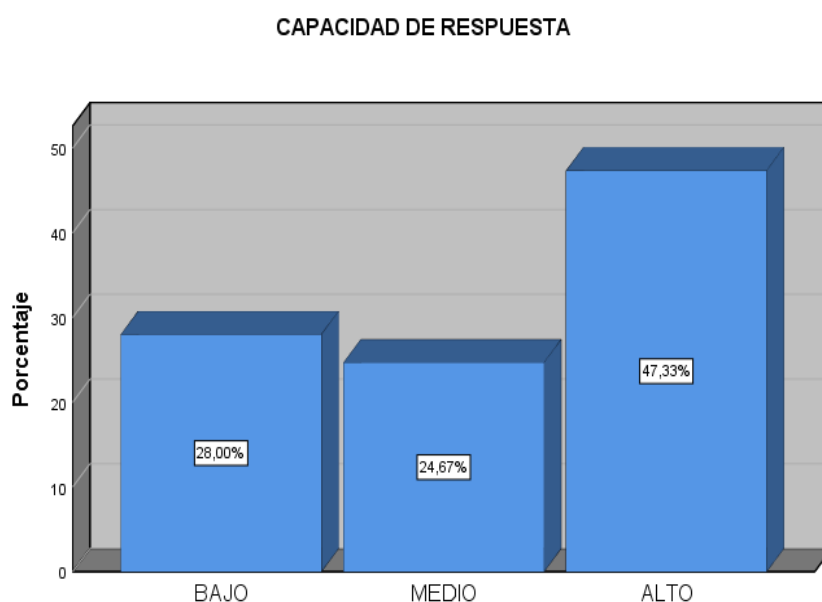


Los resultados señalaron que la percepción de los 150 encuestados, un 0,7% percibieron la disponibilidad de stock en el nivel bajo, mientras que un 26,7% lo consideraron de nivel medio y un 72,7% de nivel alto. Estos hallazgos reflejaron una valoración altamente positiva, ya que la gran mayoría de los usuarios consideró que el abastecimiento de medicamentos es adecuado y cumple con sus expectativas, la escasa proporción del nivel bajo confirmó que los problemas de desabastecimiento son mínimos o poco frecuentes, lo que fortalece la percepción de eficiencia en la gestión de inventarios.

Tabla 13. Frecuencia de capacidad de respuesta

		f	%
Válido	Bajo	42	28,0
	Medio	37	24,7
	Alto	71	47,3
	Total	150	100,0

Figura 9. Frecuencia de capacidad de respuesta

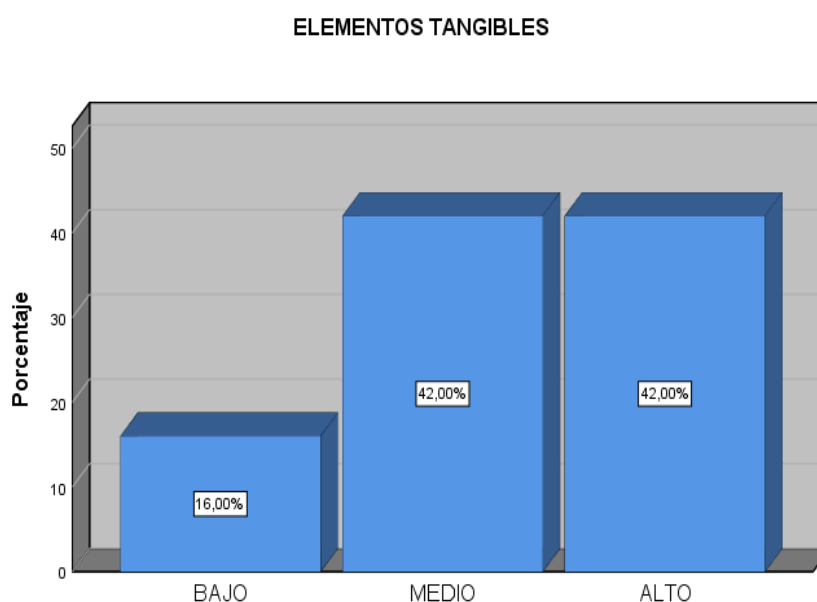


Los resultados señalaron que la percepción de los 150 encuestados, un 28,0% percibieron la capacidad de respuesta en el nivel bajo, mientras que un 24,7% lo consideraron de nivel medio y un 47,3% de nivel alto. Estos resultados reflejaron una tendencia positiva, ya que casi la mitad de los usuarios consideraron que el servicio farmacéutico responde de manera ágil y eficiente a sus necesidades, sugiriendo que la atención logró, en buena medida, en resolver consultas, entregar medicamentos y atender requerimientos de forma oportuna.

Tabla 14. Frecuencia de elementos tangibles

		f	%
Válido	Bajo	24	16,0
	Medio	63	42,0
	Alto	63	42,0
	Total	150	100,0

Figura 10. Frecuencia de elementos tangibles



Los resultados señalaron que la percepción de los 150 encuestados, un 16,0% percibieron los elementos tangibles en el nivel bajo, mientras que existió mismo coeficiente de 42,0% para los niveles medio y alto. Esta distribución reveló un panorama equilibrado, en el que los usuarios reconocen una presencia importante de condiciones físicas, infraestructura y recursos visibles adecuados de los establecimientos y del personal farmacéutico, aunque todavía existe una proporción considerable que solo los califica como intermedio; el hecho de que las valoraciones media y alta obtuvieran el mismo peso porcentual mostró que la percepción positiva es significativa, pero no plenamente consolidada.

Prueba de normalidad aplicada a las variables dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario junto con sus dimensiones:

Tabla 15. Prueba de normalidad de las variables y sus dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Acto profesional farmacéutico	0.268	150	0.000
Recepción y validación de la prescripción	0.280	150	0.000
Análisis e interpretación de la prescripción	0.358	150	0.000
Preparación y selección de productos	0.242	150	0.000
Registro farmacéutico	0.269	150	0.000
Información y entrega de medicamentos	0.205	150	0.000
Dispensación de medicamentos	0.225	150	0.000
Disponibilidad de stock	0.453	150	0.000
Capacidad de respuesta	0.302	150	0.000
Elementos tangibles	0.269	150	0.000
Satisfacción del usuario	0.285	150	0.000

Al observarse los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov–Smirnov aplicada a las variables principales y a cada una de sus dimensiones, en todos los casos, los valores del estadístico oscilan entre 0.205 y 0.453 con un tamaño muestral uniforme de 150 encuestados. Asimismo, el nivel de significancia asociado se mantiene por debajo del umbral convencional de 0.05, lo que indica el rechazo de la hipótesis nula de normalidad para cada una de las evaluaciones. Estos resultados evidencian que tanto la variable global, así como sus componentes, no siguen una distribución normal, razón por la cual se justifica el uso de técnicas estadísticas no paramétricas en el análisis subsecuente al no requerir del supuesto de normalidad y posibilitan la obtención de resultados válidos, erigiendo el análisis Rho de Spearman debido a que constituye un estadístico no paramétrico idóneo para examinar la intensidad y la direccionalidad de la asociación monótonica entre dos variables.

Exploración inferencial que permiten la contrastación de las hipótesis formuladas de índole alterna y nula:

Hipótesis general:

H. A: Existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos y satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.

H.0: No existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos y satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.

*Tabla 16. Correlación: dispensación de medicamentos * satisfacción del usuario*

		Dispensación de medicamentos	Satisfacción del usuario
Dispensación de medicamentos	Coef.	1,000	,567**
	Sig.	.	,000
	N	150	150
Satisfacción del usuario	Coef.	,567**	1,000
	Sig.	,000	.
	N	150	150

Se comprobó la relación existente entre las dos variables, el valor obtenido fue 0.567 con un nivel de significancia de $p = 0.000$ ($p < 0.05$). El nivel de significancia confirmó que esta relación no es producto del azar, sino que refleja una asociación consistente dentro de los 150 encuestados, teniendo una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa. Por ende, constituye el núcleo del acto farmacéutico donde el profesional en farmacia asegura que el usuario reciba el fármaco correcto, en la dosis adecuada y en condiciones óptimas de conservación, implicando la verificación de la prescripción, orientar sobre el uso racional del medicamento y garantizar que se cumplan criterios de seguridad y calidad.

Hipótesis específica 1:

H. A: Existe una relación significativa entre el acto profesional farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.

H.0: No existe una relación significativa entre el acto profesional farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.

Tabla 17. Correlación: acto profesional farmacéutico * satisfacción del usuario

		Acto profesional farmacéutico	Satisfacción del usuario
Acto profesional farmacéutico	Coef.	1,000	,516**
	Sig.	.	,000
	N	150	150
Satisfacción del usuario	Coef.	,516**	1,000
	Sig.	,000	.
	N	150	150

Se comprobó una relación existente entre sí, el valor obtenido fue 0.516 con un nivel de significancia de $p = 0.000$ ($p < 0.05$). El nivel de significancia confirmó que esta relación no es producto del azar, sino que refleja una asociación consistente dentro de los 150 encuestados, teniendo una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa. Por ende, el acto profesional farmacéutico reviste una importancia cardinal en la configuración de la satisfacción del usuario, dado que constituye una práctica asistencial altamente especializada en la que confluyen competencias técnicas, criterio clínico y responsabilidad ética.

Hipótesis específica 2:

H. A: Existe una relación significativa entre la recepción y validación de la prescripción con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.

H.0: No existe una relación significativa entre la recepción y validación de la prescripción con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.

Tabla 18. Correlación: recepción y validación de la prescripción * satisfacción del usuario

		Recepción y validación de la prescripción	Satisfacción del usuario
Recepción y validación de la prescripción	Coef.	1,000	,540**
	Sig.	.	,000
	N	150	150
Satisfacción del usuario	Coef.	,540**	1,000
	Sig.	,000	.
	N	150	150

Se comprobó una relación existente entre sí, el valor obtenido fue 0.540 con un nivel de significancia de $p = 0.000$ ($p < 0.05$). El nivel de significancia confirmó que esta relación no es producto del azar, sino que refleja una asociación consistente dentro de los 150 encuestados, teniendo una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa. Por ende, este proceso constituye una fase nodal del proceso farmacéutico, pues en ella se realiza una exégesis minuciosa de la orden médica con el fin de verificar que los medicamentos indicados sean adecuados en dosis, forma farmacéutica y ausencia de interacciones que puedan comprometer la salud.

Hipótesis específica 3:

H. A: Existe una relación significativa entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.

H.0: No existe una relación significativa entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.

*Tabla 19. Correlación: análisis e interpretación de la prescripción * satisfacción del usuario*

		Análisis e interpretación de la prescripción	Satisfacción del usuario
Análisis e interpretación de la prescripción	Coef.	1,000	,340**
	Sig.	.	,000
	N	150	150
Satisfacción del usuario	Coef.	,340**	1,000
	Sig.	,000	.
	N	150	150

Se comprobó una relación existente entre sí, el valor obtenido fue 0.340 con un nivel de significancia de $p = 0.000$ ($p < 0.05$). El nivel de significancia confirmó que esta relación no es producto del azar, sino que refleja una asociación consistente dentro de los 150 encuestados, teniendo una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa. Por ende, este proceso implica evaluar la congruencia farmacológica, la pertinencia de las dosis, la compatibilidad de los principios activos y la adecuación del régimen terapéutico a las particularidades fisiológicas y patológicas del usuario.

Hipótesis específica 4:

H. A: Existe una relación significativa entre la preparación y selección de productos con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.

H.0: No existe una relación significativa entre la preparación y selección de productos con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.

*Tabla 20. Correlación: preparación y selección de productos * satisfacción del usuario*

		Preparación y selección de productos	Satisfacción del usuario
Preparación y selección de productos	Coef.	1,000	,400**
	Sig.	.	,000
	N	150	150
Satisfacción del usuario	Coef.	,400**	1,000
	Sig.	,000	.
	N	150	150

Se comprobó una relación existente entre sí, el valor obtenido fue 0.400 con un nivel de significancia de $p = 0.000$ ($p < 0.05$). El nivel de significancia confirmó que esta relación no es producto del azar, sino que refleja una asociación consistente dentro de los 150 encuestados, teniendo una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa. Por ende, este proceso constituye un eslabón crucial dentro de la praxis farmacéutica al garantizar que el medicamento entregado sea el adecuado en cuanto a calidad, presentación y condiciones de conservación; ya que, cuando la farmacia asegura una correcta preparación y selección, minimiza riesgos de errores en la entrega, evita confusiones en las dosis y garantiza que el usuario reciba productos en óptimas condiciones.

Hipótesis específica 5:

H. A: Existe una relación significativa entre el registro farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.

H.0: No existe una relación significativa entre el registro farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.

Tabla 21. Correlación: registro farmacéutico * satisfacción del usuario

		Registro farmacéutico	Satisfacción del usuario
Registro farmacéutico	Coef.	1,000	,491**
	Sig.	.	,000
	N	150	150
Satisfacción del usuario	Coef.	,491**	1,000
	Sig.	,000	.
	N	150	150

Se comprobó una relación existente entre sí, el valor obtenido fue 0.491 con un nivel de significancia de $p = 0.000$ ($p < 0.05$). El nivel de significancia confirmó que esta relación no es producto del azar, sino que refleja una asociación consistente dentro de los 150 encuestados, teniendo una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa. Por ende, un manejo riguroso del registro farmacéutico no solo optimiza la gestión interna de la farmacia, al integrar un proceso de consignación sistemática mediante el cual se documentan las intervenciones, productos dispensados y particularidades del tratamiento asignado al usuario.

Hipótesis específica 6:

H. A: Existe una relación significativa entre la información y entrega de medicamentos con satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.

H.0: No existe una relación significativa entre la información y entrega de medicamentos con satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.

Tabla 22. Correlación: información y entrega de medicamentos * satisfacción del usuario

		Información y entrega de medicamentos	Satisfacción del usuario
Información y entrega de medicamentos	Coef.	1,000	,478**
	Sig.	.	,000
	N	150	150
Satisfacción del usuario	Coef.	,478**	1,000
	Sig.	,000	.
	N	150	150

Se comprobó una relación existente entre sí, el valor obtenido fue 0.478 con un nivel de significancia de $p = 0.000$ ($p < 0.05$). El nivel de significancia confirmó que esta relación no es producto del azar, sino que refleja una asociación consistente dentro de los 150 encuestados, teniendo una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa. Por ende, este proceso no solo implica dar físicamente el producto, cuando el farmacéutico explica la dosis, la forma de administración, la duración del tratamiento, los posibles efectos adversos y las precauciones, el usuario percibe un servicio completo y responsable.

IV. DISCUSIÓN

En mención al objetivo general: Determinar la relación entre la calidad del proceso de dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025. Se comprobó que obtuvo una significancia de 0.000 y nivel de correlación 0.567, siendo positiva y significativa. Estos resultados concuerdan con el estudio de Álvarez et al. (2023)²⁰ al comprobarse que el 100% de los farmacéuticos sigue adecuadamente los protocolos de seguridad al dispensar los medicamentos, generando la satisfacción de sus clientes. Del mismo modo, concuerda con el estudio de Daga (2022)¹⁵ al comprobarse que obtuvo $X^2 = 16,452 > X^2_{t=}(0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.4877$ y el valor de probabilidad $p = 0.0196$ en el análisis de Chi Cuadrado, demostrando que existe relación entre la eficacia de la aplicación del manual de buenas prácticas de dispensación y la calidad de atención farmacéutica a los usuarios que compran en las boticas de Yanacocha - Pasco. Estos resultados concuerdan con la definición de Feng (2023)³⁷ que indica que la calidad de dispensación es la condición integral mediante la cual el proceso de dispensación garantiza que el paciente reciba el medicamento correcto y esta labor es evaluado a través de indicadores de desempeño como la tasa de discrepancias entre prescripción y entrega, la adherencia a protocolos estandarizados de verificación, la competencia del personal farmacéutico, y la documentación y registro de intervenciones farmacéuticas en el proceso. Se afirma con la definición de Molla et al. (2025)³⁸ indicando que la satisfacción del usuario se refiere a la valoración que realiza el individuo sobre la asistencia farmacéutica obtenida, comparando lo que anticipaba antes del servicio con lo que efectivamente experimentó, considerando aspectos relacionados con el ambiente, el desarrollo del proceso y los efectos de la atención brindada.

En cuanto a determinar la relación entre el acto profesional farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025. Se comprobó que obtuvo una significancia de 0.000 y nivel de correlación 0.516, siendo positiva y significativa; estos resultados concuerdan con el estudio de López y Sosa (2022)¹⁷ realizado en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima que obtuvo $X^2 = 77,130 > X^2_{t=}(4 \text{ gl}) = 9.4877$ y una significancia de 0.000, demostrando que el acto profesional farmacéutico constituye la esencial del servicio farmacéutico, ya que no se limita a la simple entrega de medicamentos, sino que integra

un conjunto de actividades clínicas, técnicas, éticas y comunicacionales orientadas a garantizar el uso racional, seguro y efectivo del tratamiento farmacoterapéutico. Ambos resultados contrastan con la definición de Basile et al. (2024)³⁰ señalando que el acto profesional farmacéutico se concentra en la validación clínica de la prescripción, la educación y consejería personalizada al paciente con criterios de seguridad, eficacia y humanismo. También con la definición de Amirthalingam et al. (2023)³¹ indicando que la satisfacción del usuario es el grado en que las expectativas, necesidades y percepciones del paciente son cubiertas durante la prestación del servicio farmacéutico, reflejando la calidad de la atención, la competencia profesional del farmacéutico y la eficacia de la comunicación establecida entre ambos.

Así mismo para determinar la relación entre la recepción y validación de la prescripción con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025. Se comprobó que obtuvo una significancia de 0.000 y nivel de correlación 0.540, siendo positiva y significativa; coincidiendo con el estudio de XXXXXX donde el 86.38% indicó que siempre el equipo farmacéutico realiza la corroboración exhaustiva de los datos de identificación del paciente, asegurando la concordancia en sus nombres y la correspondencia del diagnóstico con la prescripción médica; procediendo a la revisión minuciosa de la fórmula indicada y del fármaco previo a su entrega al usuario. No obstante, difiere con el estudio de Cabanillas y Ruíz (2024)¹⁴ donde si bien se comprobó que existió relación según su significancia 0.000, el coeficiente logrado fue 0,286 reflejando una correlación leve. Estos resultados se sostienen de la definición de Takase et al. (2022)³² señalando que este proceso comprende la recepción, análisis y verificación integral de la receta médica, asegurando que cumpla con los criterios legales, técnicos y clínicos establecidos, donde el profesional farmacéutico evalúa la autenticidad del prescriptor, la claridad de la información consignada, la pertinencia del medicamento en función del diagnóstico, así como posibles interacciones, duplicidades o contraindicaciones, con el propósito de ofrecer una dispensación responsable y segura al usuario.

Con respecto a determinar la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025. Se comprobó que obtuvo una significancia de 0.000 y nivel de correlación 0.340, siendo positiva y moderada; estos resultados concuerdan con el estudio de Apagüño (2023)¹⁶

demostrando que si bien para el 45% se cumple con el análisis e interpretación de la prescripción, el 55% considera que no se cumple con este punto. Sin embargo, en el estudio de López y Sosa (2022)¹⁷ el 74.8% estuvo muy de acuerdo con el análisis e interpretación de la prescripción y el 23.6% estuvo de acuerdo. Estos resultados contrastan con la definición de Tsuji et al. (2022)³³ señalando que este proceso refuerza la responsabilidad clínica y ética del profesional farmacéutico, promoviendo la comunicación con el prescriptor y la orientación al usuario, incluyendo la verificación de la dosis, la forma farmacéutica, la duración y la frecuencia del tratamiento, además de la detección de posibles errores, interacciones medicamentosas, duplicidades o contraindicaciones.

Para determinar la relación entre la preparación y selección de productos con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025. Se comprobó que obtuvo una significancia de 0.000 y nivel de correlación 0.400, siendo positiva y significativa; este resultado concuerda con el estudio de Arroyo (2021)¹⁸ donde se realizó el estadígrafo de Chi-cuadrado con valor de 36.077 con cuatro grados de libertad y significancia 0.000 (< 0.05), del mismo modo, 39.9% estuvo de acuerdo con que este proceso es bueno y 59.9% muy de acuerdo. Estos resultados contrastan con la definición de Nazar et al. (2019)³⁴ manifestando que este proceso constituye una fase esencial del acto profesional farmacéutico, orientada a garantizar la calidad y seguridad del tratamiento prescrito. En esta etapa, el farmacéutico se encarga de verificar la correspondencia entre la prescripción y el medicamento dispensado, comprobando su denominación, dosis, forma farmacéutica, presentación, fecha de vencimiento y condiciones de conservación.

Referente a determinar la relación entre el registro farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025. Se comprobó que obtuvo una significancia de 0.000 y nivel de correlación 0.491, siendo positiva y significativa; este resultado concuerda con el estudio de Rodríguez (2021)²² que al elaborar su propuesta para la mejora en la calidad de servicio de una farmacia indicó que el personal de farmacia deberá llevar un registro diario de la entrega de medicamentos y los próximos a agotar con el fin de disminuir la falta de medicamento, ya que 40.7% estuvo fuertemente de acuerdo en esperar recibir información en caso no se tenga medicina disponible. Sin embargo, difiere del estudio de Apagüño (2023)¹⁶ porque el 73%

señaló que no se cumple con los registros adecuados en la dispensación de medicamentos, sólo para el 27% se cumple con este procedimiento. Configurándose la definición de Oh et al. (2022)³⁵ señalando que este procedimiento tiene como finalidad garantizar la trazabilidad del producto, verificar la correcta ejecución de la dispensación y respaldar la responsabilidad técnica y legal del acto farmacéutico.

Para evaluar la relación entre la información y entrega de productos con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025. Se comprobó que obtuvo una significancia de 0.000 y nivel de correlación 0.478, siendo positiva y significativa; este resultado difiere con el estudio de Vásquez (2022)²¹ porque el 88.7% consideró que el personal de farmacia nunca da la información sobre la forma de administración del medicamento y el 91.5% indicó que el personal de farmacia nunca le dice para qué es cada medicamento. Ante ello, la definición de Rodríguez et al. (2017)³⁶ señalando que en este proceso, el farmacéutico proporciona al paciente la orientación necesaria sobre la dosis, la vía y la frecuencia de administración, así como las precauciones, interacciones y posibles reacciones adversas asociadas al medicamento.

V. CONCLUSIONES

La obtención de los resultados y su contraste con los diversos antecedentes, permitieron concluir:

El análisis estadístico mediante el coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.567$; $p = 0.000$) permite concluir que existe una asociación directa y significativa entre la calidad del proceso de dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario en los establecimientos farmacéuticos del Callao, este resultado indica que la percepción favorable de los usuarios no depende únicamente del acceso al medicamento, sino principalmente de la eficiencia, profesionalismo y calidad del servicio brindado durante la dispensación. En este sentido, se evidencia que una atención farmacéutica responsable, acompañada de información clara y trato cordial, influye de manera determinante en el nivel de satisfacción del paciente y en la valoración global del servicio farmacéutico.

El análisis estadístico mediante el coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.516$; $p = 0.000$) permite concluir que existe una asociación directa y significativa entre el acto profesional farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos, este resultado evidencia que una práctica farmacéutica desarrollada con competencia técnica, responsabilidad ética y orientación al paciente contribuye de manera notable a elevar la percepción de calidad del servicio.

El análisis estadístico mediante el coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.540$; $p = 0.000$) permite concluir que existe una asociación directa y significativa entre la recepción y validación de la prescripción y la satisfacción de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos. Esto indica que un proceso de recepción y validación realizado con rigurosidad técnica, verificación adecuada de la receta y cumplimiento de los criterios legales y terapéuticos, influye de manera directa en la percepción favorable del paciente respecto al servicio recibido.

El análisis estadístico mediante el coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.340$; $p = 0.000$) permite concluir que existe una asociación directa y significativa, aunque de magnitud baja entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción

de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos. Este resultado permite concluir que el proceso de análisis e interpretación de la prescripción implica la revisión técnica del tratamiento, la identificación de posibles interacciones y la verificación de la pertinencia terapéutica.

El análisis estadístico mediante el coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.400$; $p = 0.000$) permite concluir que existe una asociación directa y significativa entre la preparación y selección de productos y la satisfacción de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos; esto evidencia que una correcta verificación, elección y acondicionamiento de los medicamentos favorece la seguridad del tratamiento y eleva la percepción de calidad del servicio, influyendo directamente en la satisfacción del paciente.

El análisis estadístico mediante el coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.491$; $p = 0.000$) permite concluir que existe una asociación directa y significativa entre el registro farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos; este resultado indica que una adecuada documentación y trazabilidad en el proceso de dispensación fortalece la confianza del paciente, garantiza la seguridad del tratamiento y contribuye a mejorar la percepción de calidad del servicio farmacéutico.

El análisis estadístico mediante el coeficiente de correlación de Spearman ($r = 0.478$; $p = 0.000$) permite concluir que existe una asociación directa y significativa entre la información y entrega de productos y la satisfacción de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos; este hallazgo evidencia que una orientación clara, precisa y responsable durante la entrega de los medicamentos mejora la comprensión del tratamiento, refuerza la confianza del paciente y contribuye al incremento de su satisfacción con el servicio farmacéutico.

VI. REFERENCIAS

1. Marín A. Dispensación de medicamentos en las grandes farmacias de Chile: análisis ético sobre la profesión del químico farmacéutico. *Acta Bioeth.* 2017;23(2):341-50. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S1726-569X2017000200341&script=sci_arttext
2. Kallio S, Eskola T, Pohjanoksa M, Airaksinen M. Medication risk management in routine dispensing in community pharmacies. *Int J Environ Res Public Health.* 2020;17(21):8186. Disponible en: <https://www.mdpi.com/1660-4601/17/21/8186>
3. Organización Mundial de la Salud. Estándar Nacional de Buenas Prácticas de Farmacia Hospitalaria. OPS/OMS; 2019. Disponible en: <https://www.paho.org/es/documentos/estandar-nacional-buenas-practicas-farmacia-hospitalaria>
4. World Health Organization. Action Programme on Essential Drugs and Vaccines. Good pharmacy practice (GPP) in community and hospital settings. Geneva: WHO; 1996. Disponible en: <https://iris.who.int/handle/10665/63097>
5. Vargas L, Chávez D. Pharmacy practice in Latin America: a review of published literature, 2017-2021. *Drugs Context.* 2022 Jul 12;11:2022-3-4. doi: 10.7573/dic.2022-3-4. PMID: 35912000; PMCID: PMC9281972.
6. Moreno F, Casio M, Barros S, Chipana L, Quispe E, Torres F, et al. Evaluación de la calidad del servicio en la dispensación de medicamentos y su impacto en la fidelización de clientes en botica Luzmedic, Satipo. *e-Revista Multidiscip Saber.* 2024;2(1). Disponible en: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2960-24672024000100311
7. Ministerio de Salud. Manual de buenas prácticas de dispensación. Lima: MINSA; 2020. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/280843-manual-de-buenas-practicas-de-dispensacion>
8. Chávez Z. Características sociodemográficas y satisfacción del usuario en farmacias privadas en Lima Norte, Perú. *Rev Peru Cienc Salud.* 2021;7(2). Disponible en: <https://revistas.udh.edu.pe/RPCS/article/view/633>
9. Ministerio de Salud. Boletín de Establecimientos Farmacéuticos – Junio 2023. Lima: DIGEMID; 2023. Disponible en: <https://www.digemid.minsa.gob.pe/webDigemid/boletines/2023/boletin-de-establecimientos-farmaceuticos-junio-2023/>
10. Florián R. Relación entre promoción farmacéutica y prescripción de medicamentos en Perú [tesis]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola; 2020. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/items/e06290e6-bdd0-4676-a1b7-45760a6c939e>
11. Hernández R. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill; 2018. Disponible en: <https://n9.cl/j0n38>
12. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill; 2019.
13. Hernández A, Ramos M, Placencia B, Indacochea B, Quimis A, Moreno L. Metodología de la investigación científica. Vol. 15. Valencia: 3Ciencias; 2019.
14. Cabanillas G, Ruiz S. Buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario de la botica Salud & Vida Nueva, Huaral enero-2024 [tesis]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2024. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/2526>

15. Daga S. Eficacia de la aplicación del manual de buenas prácticas de dispensación en la calidad de atención farmacéutica a los usuarios que acuden a las Boticas–Yanacancha-Pasco–mayo-julio del 2022 [tesis]. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2022. Disponible en: <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/4215>
16. Apagüño C. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del servicio de farmacia en las Ipress I-3 y I-4 Maynas Ciudad Iquitos 2023 [tesis doctoral]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2024. Disponible en: https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/10668/Claudio_Tesis_Doctorado_2024.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. López D, 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]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/fefd8e43-3c40-4e33-a3a8-19e1454648b9/content>
18. Arroyo R. Satisfacción percibida y las buenas prácticas de dispensación en usuarios de boticas del distrito de Chosica 2021. [tesis]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1f12094c-202c-4e51-879e-8d3ab60e8896/content>
19. Ñañañay D. Análisis de la dispensación activa de los medicamentos en los servicios de farmacia de los hospitales del Ecuador [tesis]. Quito: Universidad Central del Ecuador; 2021. Disponible en: <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/b4d3e969-8f34-4cd0-923b-dc5719b1cb2e/content>
20. Álvarez D, González A, Mancilla E, Núñez N, Trujillo N. Calidad en proceso de dispensación de medicamentos en la Droguería Salud de Solita, Caquetá [tesis]. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia; 2022. Disponible en: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/60656/daalvarezg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
21. Vásquez L. Estudio piloto del servicio de dispensación realizado por un farmacéutico en una unidad de primer nivel de atención de los servicios de salud pública de la Jurisdicción Sanitaria Xochimilco, Ciudad de México [tesis]. México: Universidad Nacional Autónoma de México; 2022. Disponible en: <https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000821941/3/0821941.pdf>
22. Rodríguez Á. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala [tesis]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15918/1/T-UCSG-POS-MGSS-293.pdf>
23. Anchico S, Ortíz S. Satisfacción del paciente crónico con la dispensación de medicamentos en el Hospital Divino Niño, 2024 [tesis]. Colombia: Universidad Mariana; 2024. Disponible en: <https://repositorio.umariana.edu.co/server/api/core/bitstreams/7f064280-176b-482f-88cc-94a109e93c21/content>
24. Yuni J, Urbano C. Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. Amazon Digital Services; 2018. 326 p.

25. Niño J, Mendoza M. La investigación científica en el contexto académico. Infinite Study; 2019. Disponible en: <http://fs.unm.edu/InvestigacionCientificiaPlitogenia.pdf>
26. Esenarro D, Rodríguez C, Breña J. Las variables en la metodología de la investigación científica. Vol. 78. Valencia: 3Ciencias; 2020
27. Reyes E. Metodología de la investigación científica. New York: Page Publishing Inc.; 2021. Disponible en: <https://n9.cl/g0vv5>
28. World Health Organization. Good pharmacy practice – GPP: guidelines for good pharmacy practice. The Hague: International Pharmaceutical Federation; 2011. Disponible en: https://www.fip.org/files/fip/WHO/GPP%20guidelines%20FIP%20publication_final.pdf
29. Chávez M. Disponibilidad de medicamentos y satisfacción del usuario en farmacias del primer nivel de atención en Lima Metropolitana [tesis de maestría]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2021. Disponible en: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/20.500.13053/6546>
30. Basile K, Martínez M, Lucaci J, Goldblatt C, Beer I. Enhancing operational efficiency and service delivery through a robotic dispensing system: a case study from a retail pharmacy in Brazil. Pharmacy. 2024;12(5):130. Disponible en: <https://www.mdpi.com/2226-4787/12/5/130>
31. Amirthalingam P, Alruwaili A, Albalawi O, Alatawi F, Alqifari S, Alatawi A, et al. Comparing patient satisfaction with automated drug dispensing system and traditional drug dispensing system: a cross-sectional study. Patient Prefer Adherence. 2023;17:2337-45. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.2147/PPA.S492802>
32. Takase T, Masumoto N, Shibatani N, Matsuoka Y, Tanaka F, Hirabatake M, et al. Evaluating the safety and efficiency of robotic dispensing systems. J Pharm Health Care Sci. 2022;8(1):24. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1186/s40780-022-00255-w>
33. Tsuji T, Nagata K, Sasaki K, Matsukane R, Ishida S, Kawashiri T, et al. Analysis of the thinking process of pharmacists in response to changes in the dispensing environment using the eye-tracking method. J Pharm Health Care Sci. 2022;8(1):23. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1186/s40780-022-00254-x>
34. Nazar H, Lindsey L, Fletcher J, Rook L, Todd A, Husband A. Training student pharmacists in medication dispensing and checking within a high-fidelity clinical environment. Am J Pharm Educ. 2019;83(7):7106. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0002945923015681>
35. Oh A, Tan Y, Chong W, Chieng I, Chan J, Kho B, et al. Improving bedside dispensing services through early medication discharge planning: a pre-post intervention study. J Pharm Policy Pract. 2022;15(1):7. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1186/s40545-022-00405-3>
36. Rodríguez O, García A, Alonso L, León P. La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. Rev Cubana Med Gen Integr. 2017;33(4):1-10. Disponible en: <https://www.mediagraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=79095>
37. Feng M. The evolution and impact of pharmacy: a detailed overview. J Basic Clin Pharm. 2023;14(5):307. Disponible en: <https://n9.cl/xqhfe>

38. Molla S, Moges G, Toleha H, Bayked E, Workneh B. Patient satisfaction with pharmacy services and associated factors in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. *BMC Health Serv Res.* 2025;25(1):971. Disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-025-12980-7>

VII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	JUSTIFICACION	VARIABLES	TIPOS DE VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del proceso de dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICOS</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre el acto profesional farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre la recepción y validación de la prescripción y la satisfacción de los usuarios en</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la calidad del proceso de dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>1. Determinar la relación entre el acto profesional farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.</p> <p>2. Determinar la relación entre la recepción y validación de la</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL</p> <p>Existe una relación significativa entre la calidad del proceso de dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.</p> <p>HIPOTESIS ESPECÍFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación significativa entre el acto profesional farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025. • Existe una relación significativa entre la recepción y validación 	<p>1. Teórica</p> <p>La elaboración del presente proyecto se justificó teóricamente porque se argumenta la relevancia de estudiar la dispensación de medicamentos con la satisfacción del usuario que acuden a estos tres establecimientos farmacéuticos del Callao.</p> <p>2. Practica</p> <p>Al tratarse sobre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario, los resultados permitieron identificar de forma precisa los inconvenientes en el proceso de</p>	<p>Independiente:</p> <p>Dispensación de medicamentos</p> <p>Dependiente:</p> <p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Cuantitativo</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Hipotético deductivo</p> <p>Población y muestra:</p> <p>Población: 244 usuarios</p> <p>Muestra: 150 usuarios</p> <p>Procesamiento de datos:</p> <p>Microsoft Excel y el software estadístico SPSS versión 27</p> <p>Técnica de análisis estadístico:</p>

<p>establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025?</p> <p>4. ¿Cuál es la relación entre la preparación y selección de productos y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025?</p> <p>5. ¿Cuál es la relación entre el registro farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025?</p> <p>6. ¿Cuál es la relación entre la información y entrega de productos con la satisfacción de los usuarios en establecimientos</p>	<p>prescripción con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.</p> <p>3. Determinar la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.</p> <p>4. Determinar la relación entre la preparación y selección de productos con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.</p> <p>5. Determinar la relación entre el registro farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.</p>	<p>de la prescripción con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación significativa entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025. • Existe una relación significativa entre la preparación y selección de productos con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025. • Existe una relación significativa entre el registro farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en establecimientos 	<p>dispensación de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos del Callao, poniendo en práctica mejoras en la calidad y atención farmacéutica.</p> <p>3. Metodológico</p> <p>En la elaboración del estudio se utilizó un enfoque cuantitativo con diseño no experimental de nivel correlacional, midiendo de forma objetiva la relación entre las variables, a través de un cuestionario estructurado con escala tipo Likert.</p>			<p>Estadística descriptiva e inferencial</p> <p>Análisis de correlación Rho de Spearman</p>
--	---	--	---	--	--	---

<p>farmacéuticos del Callao, 2025?</p>	<p>6. Evaluar la relación entre la información y entrega de productos con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025.</p>	<p>farmacéuticos del Callao, 2025.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación significativa entre la información y entrega de productos con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025. 				
--	---	--	--	--	--	--

Anexo 2: Instrumentó de recolección de Datos

CUESTIONARIO A LOS USUARIOS

Fecha.: ____ / ____ / ____ N° ____

Cordiales saludos estimado ciudadano: solicitó su colaboración para la realización de la presente encuesta, por lo que se le agradece completar todo el cuestionario el cual tiene un carácter confidencial.

Este cuestionario está destinado a recopilar información que será necesaria como sustento de la investigación; **“Calidad del proceso de dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del Callao, 2025”**, siendo de vital consideración su apoyo y valoración respecto a las alternativas seleccionadas. A continuación, se describen las principales categorías e instrucciones:

I. INSTRUCCIONES

El presente cuestionario de carácter confidencial está basado a cinco alternativas, las cuales permitirán medir las dimensiones del estudio, para ello lea adecuadamente cada ítem y marque con una (X) la alternativa correcta, teniendo en consideración la escala de respuesta: (1) Totalmente en desacuerdo - (2) En desacuerdo - (3) Indiferente - (4) De acuerdo - (5) Totalmente de acuerdo.

Consentimiento informado:

De manera libre y voluntaria, expreso mi aceptación para responder al presente cuestionario:

Si () No ()

FICHA DE CUESTIONARIO

VARIABLE I: DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS	<i>Escala de calificación</i>				
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
ACTO PROFESIONAL FARMACÉUTICO					
1. ¿El personal se encuentra correctamente uniformado, limpio y					

saluda de forma cordial y amable?					
2. ¿El personal le brindó información sobre la dosis del medicamento?					
3. ¿El personal le brindó información sobre alguna molestia que le produciría el medicamento?					
4. ¿El personal le brindó una atención eficiente?					
RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN					
5. ¿El personal identifica que sus nombres y apellidos se encuentren correctos, así como el diagnóstico y médico tratante de acuerdo a su receta?					
6. ¿El personal verifica la concentración y presentación de acuerdo a su receta?					
7. ¿El personal verifica la fecha de expiración de la receta y el sello y firma de quien prescribe la receta?					
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN					
8. ¿El personal calcula la dosis de su receta y la cantidad a entregar de medicamentos?					
9. ¿El personal identifica las interacciones medicamentosas y /o duplicidad de la terapia?					
PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE MEDICAMENTOS					
10. ¿El personal le entregó correctamente sus medicamentos?					
11. ¿El personal verifica que el envase del producto esté en correcto estado?					
12. ¿El personal verifica la fecha de vencimiento del medicamento al momento de la entrega de receta?					
REGISTRO FARMACÉUTICO					
13. ¿El personal utiliza registros informáticos?					
14. ¿El personal registra los problemas relacionados con el medicamento?					
INFORMACIÓN Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS					
15. ¿El personal verifica la receta antes de entregarle los medicamentos?					
16. ¿En la entrega de medicamentos, el personal le brindó información					

complementaria para su tratamiento?					
17. ¿En la entrega de medicamentos, el personal le orientó sobre las condiciones de almacenamiento de sus medicinas?					

VARIABLE II: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	<i>Escala de calificación</i>				
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDIFERENTE	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
	1	2	3	4	5
DISPONIBILIDAD DE STOCK					
18. ¿El establecimiento cuenta con el stock disponible de medicamentos de acuerdo a su receta?					
19. ¿Los medicamentos dispensados en el establecimiento son de calidad?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
20. ¿Le mostraron interés en resolver sus dudas?					
21. ¿El tiempo de dispensación fue el apropiado?					
22. ¿La atención fue clara y precisa con referente a su receta?					
23. ¿sintió que se respetó su privacidad y confidencialidad durante la atención?					
ELEMENTOS TANGIBLES					
24. ¿El personal cumple con las medidas de bioseguridad vigentes?					
25. ¿El establecimiento se encuentra debidamente señalizada, iluminada y ventilada?					
26. ¿El establecimiento se encuentra limpia y ordenada?					

Anexo 3: Validez del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Calidad del proceso de dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos del callao,2025”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS							
	DIMENSIÓN 1: ACTO PROFESIONAL FARMACÉUTICO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El personal se encuentra correctamente uniformado, limpio y saluda de forma cordial y amable?	x		x		x		
2	¿El personal le brindó información sobre la dosis del medicamento ?	x		x		x		
3	¿El personal le brindó información sobre alguna molestia que le produciría el medicamento?	x		x		x		
4	¿El personal le brindó una atención eficiente?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿El personal identifica que sus nombres y apellidos se encuentren correctos, así como el diagnóstico y médico tratante de acuerdo a su receta?	x		x		x		

6	¿El personal verifica la concentración y presentación de acuerdo a su receta?	x		x		x		
7	¿El personal verifica la fecha de expiración de la receta y el sello y firma de quien prescribe la receta?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿El personal calcula la dosis de su receta y la cantidad a entregar de medicamentos?	x		x		x		
9	¿El personal identifica las interacciones medicamentosas y /o duplicidad de la terapia?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE MEDICAMENTOS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	¿El personal le entregó correctamente sus medicamentos?	x		x		x		
11	¿El personal verifica que el envase del producto esté en correcto estado?	x		x		x		
12	¿El personal verifica la fecha de vencimiento del medicamento al momento de la entrega de receta?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: REGISTRO FARMACÉUTICO	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El personal utiliza registros informáticos?					x		
14	¿El personal registra los problemas relacionados con el medicamento?					x		

	DIMENSIÓN 6 : INFORMACIÓN Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS	Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿El personal verifica la receta antes de entregarle los medicamentos?	x		x		x		
16	¿En la entrega de medicamentos, el personal le brindó información complementaria para su tratamiento?	x		x		x		
17	¿En la entrega de medicamentos, el personal le orientó sobre las condiciones de almacenamiento de sus medicinas?	x		x		x		
	VARIABLE 2 : SATISFACCIÓN DEL USUARIO	x		x		x		
	DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD DE STOCK	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿El establecimiento cuenta con el stock disponible de medicamentos de acuerdo a su receta?	x		x		x		
19	¿Los medicamentos dispensados cumplen con condiciones de conservación, presentación y vigencia?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
20	¿Le mostraron interés en resolver sus dudas?	x		x		x		
21	¿El tiempo de dispensación fue el apropiado?	x		x		x		
22	¿La atención fue clara y precisa con respecto a su receta?	x		x		x		
23	¿sintió que se respetó su privacidad y confidencialidad durante la atención?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	

24	¿El personal cumple con las medidas de bioseguridad vigentes?	X		X		X		
25	¿El establecimiento se encuentra debidamente señalizado, iluminado y ventilado?	X		X		X		
26	¿El establecimiento se encuentra limpio y ordenado?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]

Aplicable después de corregir [] No aplicable []

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

DNI: 28307350

Especialidad del validador: Docencia Universitaria

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

The image shows a handwritten signature in black ink over a circular professional stamp. The stamp contains the text: 'Dra. Mónica Poma Vivas', 'Químico Farmacéutica', and 'C.O.F.P. N° 06043'. There is a small diamond-shaped logo to the left of the text.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

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

DNI: 29550129

Especialidad del validador: DOCTOR EN FARMACIA

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

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

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

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



ROJAS WISA OSCAR FAVIO

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.:GILES ANI, MERY MAGDALENA

DNI: 16473548

Especialidad del validador: Docencia Universitaria

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

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

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

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



Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Escala: DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	150	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	150	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	17

Escala: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	150	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	150	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,813	9

Anexo 5: Aprobación del comité de ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Lima, 01 de septiembre del 2025.

Autor Responsable:

GABRIELA MILAGROS GENARO ESPINOZA

Exp. N°: 2154-2025

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

Proyecto Titulado: "Calidad del proceso de dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del callao, 2025" Versión Nro. 1, con fecha 29/08/2025.

El cual tiene como Autor(es) a:

GABRIELA MILAGROS GENARO ESPINOZA

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

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

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

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

Atentamente,



Mg. Angélica Karina Múya Galarraga
Presidenta
Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
Universidad Privada Norbert Wiener

Anexo 6: Consentimiento informado

FORMULARIO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO <i>(Para trabajos de investigación cuyo objeto de estudio involucren personas)</i>	
Título del Proyecto de Investigación: "Calidad del proceso de dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del callao, 2025"	
Autor Responsable: <i>Gabriela Milagros Genaro Espinoza</i>	
Autor 2 (Opcional para casos de estudiantes/bachilleres/egresados):	
Universidad /Institución: Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)	
I. INVITACIÓN	
Estimado(a) participante: Le invitamos a participar en un estudio de investigación titulado: "Calidad del proceso de dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del callao, 2025", desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A. (UPNW). A continuación, le proporcionamos información detallada sobre el estudio y su participación.	
II. INFORMACIÓN	
2. 1	Propósito del estudio: Determinar la satisfacción del cliente en el proceso de dispensación en los establecimientos farmacéuticos del callao. Su ejecución ayudará/permitirá _obtener mejoría en la calidad de servicio en cuanto a la dispensación de medicamentos.
2. 2	Duración del estudio: <i>6 meses</i>
2. 3	Número esperado de participantes: <i>150</i>
2. 4	Criterios de Inclusión y exclusión: Criterios de Inclusión: <ul style="list-style-type: none">· Personas mayores de 18 años, de cualquier género.· Haber recibido personalmente un medicamento comprado el mismo día en el establecimiento farmacéutico.

	<ul style="list-style-type: none"> · Aceptar la participación como encuestado de manera libre y consciente para responder el cuestionario. <p>Criterios de exclusión:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Personas que no son mayores de 18 años. · Personas que no han comprado algún medicamento el mismo día en el establecimiento farmacéutico. · No aceptaron la participación como encuestado de manera libre y consciente para responder el cuestionario.
2. 5	<p>Procedimientos del estudio: Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Explicación del consentimiento informado ● Resolución del cuestionario por el usuario ● Aclaración de dudas <p>La entrevista/encuesta puede demorar unos 10 minutos y</p> <p>Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.</p>
2. 6	<p>Riesgos: Su participación en el estudio no presenta ningún riesgo</p>
2. 7	<p>Beneficios: Usted se beneficiará del presente proyecto en el sentido que colaborará con la investigación para mejorar la calidad del servicio y que los usuarios tengan satisfacción por la atención debida</p>
2. 8	<p>Costos e incentivos:</p> <p>Usted no pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.</p>
2. 9	<p>Confidencialidad:</p> <p>Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.</p>

2. 10	<p>Derechos del participante:</p> <p>La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica</p>						
2. 11	<p>Preguntas/Contacto:</p> <p>Si tiene preguntas o inquietudes, puede comunicarse con el autor responsable Gabriela Milagros Genaro Espinoza/,983545242 a2020101293@uwiener.edu.pe. También, puede contactar al Comité de Ética que validó este estudio a través del Dr.(a) Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta, presidente del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la UPNW, al correo comite.etica@uwiener.edu.pe</p>						
2. 12	<p>Ocurrencias/Reclamos:</p> <p>En caso de existir alguna ocurrencia o reclamo, puede contactar al Comité de Ética que validó este estudio a través del Dr.(a) Mg. Angelica Karina Minaya Galarreta, Presidente del Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la UPNW, al correo comite.etica@uwiener.edu.pe</p>						
III. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO							
<p>Declaro haber leído y comprendido el contenido de este Formulario de Consentimiento Informado. He recibido una explicación clara sobre el objetivo, procedimiento y finalidad del estudio, así como respuesta a todas mis preguntas. Entiendo que mi participación es voluntaria y tengo derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este Formulario.</p>							
<p style="text-align: center;">FIRMA DEL PARTICIPANTE</p> <p><i>Nombre del Participante:</i></p> <p><i>DNI/Carné de Extranjería/Otros:</i></p>	<table border="1" style="width: 100%; height: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 50%; text-align: center;"> <p>___/___ / 202__.</p> <p>FECHA</p> <p>(dd/mm/aaaa)</p> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">HUELLA</td> <td></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">DACTILAR</td> <td></td> </tr> </table>		<p>___/___ / 202__.</p> <p>FECHA</p> <p>(dd/mm/aaaa)</p>	HUELLA		DACTILAR	
	<p>___/___ / 202__.</p> <p>FECHA</p> <p>(dd/mm/aaaa)</p>						
HUELLA							
DACTILAR							

		___/___ / 202__.
FIRMA DEL AUTOR RESPONSABLE <i>Nombre del Autor Responsable:</i> <i>DNI/Carné de Extranjería/Otros:</i>	HUELLA DACTILAR	FECHA (dd/mm/aaaa)
		___/___ / 202__.
FIRMA DEL INTEGRANTE DEL EQUIPO DE INVESTIGACIÓN <i>(en caso corresponda)</i> <i>Nombre del Integrante del equipo de investigación:</i> <i>DNI/Carné de Extranjería/Otros:</i>	HUELLA DACTILAR	FECHA (dd/mm/aaaa)
		___/___ / 202__.
FIRMA DEL TESTIGO/REPRESENTANTE LEGAL <i>(en caso corresponda)</i> <i>Nombre del Testigo o Representante Legal:</i> <i>DNI/Carné de Extranjería/Otros:</i>	HUELLA DACTILAR	FECHA (dd/mm/aaaa)
<p>NOTA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La firma del testigo o representante legal será obligatoria solo si el participante tiene una discapacidad que le impida firmar o no saber leer ni escribir. - Si otro integrante del equipo de investigación es asignado para aplicar este consentimiento informado deberá firmar en este documento. - Recuerde que no se debe reclutar voluntarios de grupos "vulnerables" (presos, soldados, aborígenes, marginados, estudiantes o empleados con relaciones académicas o económicas con el investigador, etc.), salvo que el diseño de investigación beneficie directamente a dicha población. 		

Anexo 7: Carta de aprobación de los establecimientos farmacéuticos del Callao, para la recolección de datos



CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, **Nelita Tafur**, identificado(a) con D.N.I./C. E N° 25433828, en mi calidad de Representante Legal (o su equivalente o el que haga sus veces) de la empresa / institución: **BOTICA CHINITO**, con R.U.C. N° 10254338287, ubicado en Av. Alameda Mz. Y Lot. 15 P.J. Néstor Gambeta baja, distrito de Callao provincia y departamento de Callao.

Otorgo la AUTORIZACIÓN, a la Srta./Sra./Sr. **Gabriela Milagros Genaro Espinoza**, identificado(a) con D.N.I./C.E N° 46918970, del Facultad de Ciencias de la Salud /Escuela de Posgrado/ del Programa Académico de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A, para que ejecute su investigación titulada "**Calidad del proceso de dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del callao, 2025**", dentro de las instalaciones o utilice la información de nuestra empresa / institución **BOTICA CHINITO**

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

Finalmente, respecto al uso del nombre y/o cualquier distintivo de la empresa / institución **BOTICA CHINITO**, se determina:

- Mantener en RESERVA el nombre y/o información sensible y/o cualquier distintivo de la empresa / institución [Nombre de la Institución]
- Autorizo mencionar el nombre y/o información y/o cualquier distintivo de la empresa / institución [Nombre de la Institución]

Lima, 15 de setiembre de 2025

Nelita Tafur
Representante Legal
BOTICA CHINITO
D.N.I.: 25433828

Av. Alameda Mz. Y Lot. 15 P.J. Néstor Gambeta baja



CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Norma María Gonzales, identificado(a) con D.N.I./C.E N° 25482169, en mi calidad de Representante Legal (o su equivalente o el que haga sus veces) de la empresa / institución: BOTICA NORMITA, con R.U.C. N° 10254821697, ubicado en Av. Alameda TD 2 A.H. Nestor Gambeta oeste, distrito de Callao provincia y departamento de Callao. Otorgo la AUTORIZACIÓN, a la Srta/Sra/Sr. **Gabriela Milagros Genaro Espinoza**, identificado(a) con D.N.I./C.E N° 46918970, del Facultad de Ciencias de la Salud /Escuela de Posgrado/ del Programa Académico de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A, para que ejecute su investigación titulada "**Calidad del proceso de dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del callao, 2025**", dentro de las instalaciones o utilice la información de nuestra empresa / institución **BOTICA NORMITA**.

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

Finalmente, respecto al uso del nombre y/o cualquier distintivo de la empresa / institución BOTICA NORMITA . se determina:

- Mantener en RESERVA el nombre y/o información sensible y/o cualquier distintivo de la empresa / institución [Nombre de la Institución]
 Autorizo mencionar el nombre y/o información y/o cualquier distintivo de la empresa / institución [Nombre de la Institución]

Lima, 15 de setiembre de 2025

Norma María Gonzales
Representante Legal
BOTICA NORMITA
D.N.I.: 25482169

AV. ALAMEDA NRO. 5/N INT. TD2 A.H. NESTOR GAMBETA OESTE (FRENTE A LA MZ L)



CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, INVERSIONES TOBAL S.A.C. , identificado(a) con D.N.I./C.E N°53692630, en mi calidad de Representante Legal (o su equivalente o el que haga sus veces) de la empresa / institución: BOTICA INKASALUD, con R.U.C. N°20536926306, ubicado en AV. ALAMEDA MZ-A4 - LOTE-1 GAMBETTA BAJA ESTE, distrito de Callao provincia y departamento de Callao.

Otorgo la AUTORIZACIÓN, a la Srta./Sra./Sr. **Gabriela Milagros Genaro Espinoza**, identificado(a) con D.N.I./C.E N° 46918970, del Facultad de Ciencias de la Salud /Escuela de Posgrado/ del Programa Académico de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A, para que ejecute su investigación titulada "**Calidad del proceso de dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de los usuarios en establecimientos farmacéuticos del callao, 2025**", dentro de las instalaciones o utilice la información de nuestra empresa / institución **BOTICA INKASALUD**

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

Finalmente, respecto al uso del nombre y/o cualquier distintivo de la empresa / institución BOTICA INKASALUD. se determina:

- Mantener en RESERVA el nombre y/o información sensible y/o cualquier distintivo de la empresa / institución [Nombre de la Institución]
- Autorizo mencionar el nombre y/o información y/o cualquier distintivo de la empresa / institución [Nombre de la Institución]

Lima, 15 de setiembre de 2025

Representante Legal
BOTICA INKASALUD
D.N.I.: 25482169

AV. ALAMEDA MZ-A4 - LOTE-1 GAMBETTA BAJA ESTE
TELÉFONO. CORREO ELECTRÓNICO DEL REPRESENTANTE

Anexo 8: Evidencias fotograficas



IMAGEN 1: Explicación del cuestionario a la cliente de "InkaSalud".



IMAGEN 2: Agradecimiento por la colaboración de la cliente del establecimiento el "CHINITO"



IMAGEN 3: Explicación de la finalidad de la encuesta a la cliente del establecimiento “Normita”.

Anexo 9: Informe del asesor del turnitin






13% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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




13% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 11%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

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

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

Fuentes principales

- 11% Fuentes de Internet
- 2% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

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

1	Internet	repositorio.uroosevelt.edu.pe	4%
2	Internet	hdl.handle.net	3%
3	Internet	repositorio.uma.edu.pe	<1%
4	Trabajos entregados	Universidad Catolica de Trujillo on 2018-02-22	<1%
5	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	<1%
6	Trabajos entregados	Universidad Alas Peruanas on 2023-09-10	<1%
7	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2025-08-07	<1%
8	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-02-05	<1%
9	Trabajos entregados	Universidad Wiener on 2025-04-29	<1%
10	Internet	alicia.concytec.gob.pe	<1%
11	Internet	repositorio.undac.edu.pe	<1%