

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Calidad de atención durante la dispensación de medicamentos, en
la satisfacción de los usuarios adultos mayores que son atendidos
en la Botica Vida y Salud – Tarma – octubre – diciembre del 2022**

Para optar grado académico de Maestro en:

Salud Pública y Comunitaria

Mención: Gerencia en Salud

Autor:

Bach. Fiorela Luz ESPINOZA RAMIREZ

Asesor:

Dra. Elda Nelly MOYA MALAGA

Cerro de Pasco – Perú – 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO



T E S I S

**Calidad de atención durante la dispensación de medicamentos, en
la satisfacción de los usuarios adultos mayores que son atendidos
en la Botica Vida y Salud – Tarma – octubre – diciembre del 2022**

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dr. Ricardo Arturo GUARDIAN CHAVEZ
PRESIDENTE

Mg. Cesar Ivon TARAZONA MEJORADA
MIEMBRO

Mg. Emerson Edwin LEON ROJAS
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Escuela de Posgrado
Unidad de Investigación

INFORME DE ORIGINALIDAD N° 0141-2024- DI-EPG-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:
Fiorela Luz, ESPINOZA RAMIREZ

Escuela de Posgrado:
**MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA
MENCIÓN: GERENCIA EN SALUD**

Tipo de trabajo:
TESIS

TÍTULO DEL TRABAJO:
**“CALIDAD DE ATENCIÓN DURANTE LA DISPENSACIÓN DE
MEDICAMENTOS, EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ADULTOS
MAYORES QUE SON ATENDIDOS EN LA BOTICA VIDA Y SALUD – TARMA
- OCTUBRE – DICIEMBRE DEL 2022”**

ASESOR (A): Dra. Elda Nelly MOYA MÁLAGA

Índice de Similitud:
15%

Calificativo
APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 22 de julio del 2024



Firmado digitalmente por:
BALDEON DIEGO Jheysen
Luis FAU 20154805048 soft
Motivo: Soy el autor del
documento
Fecha: 26/07/2024 19:31:59-0500

**DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. Jheysen Luis BALDEON DIEGO
DIRECTOR**

DEDICATORIA

A mi hija Luana Daniela, por ser la razón de mi superación.

A mis padres, por su apoyo incondicional y ser mi fuente de inspiración para no darme por vencida y a mis hermanos a quienes amo.

AGRADECIMIENTO

A Dios. La UNDAC, a su plana docente por el acompañamiento y guía durante este viaje de aprendizaje y conocimiento.

A Mí Asesora de tesis la Dra. Elda Nelly MOYA MALAGA, quien en todo momento estuvo pendiente del desarrollo y sus críticas constructivas aportadas en este trabajo de investigación.

Así mismo al propietario y a los colaboradores del establecimiento farmacéutico “BOTICA VIDA Y SALUD”.

RESUMEN

El objetivo general: Determinar la calidad de atención durante la dispensación de medicamentos en la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022.

El tipo de investigación fue básica, el nivel de investigación fue descriptivo, el método de investigación fue descriptivo, el diseño de investigación fue el diseño descriptivo correlacional. Para seleccionar la muestra fue a través del muestreo no probabilístico intencionado al personal de salud que labora en la Botica Vida y Salud a los usuarios adultos mayores que acuden para su atención durante octubre a diciembre del 2022 y fueron un total de 82.

Las conclusiones más importantes son: El 58.5% de los usuarios adultos mayores tienen entre 60 a 64 años, el 29.3% entre 65 a 69 años, el 12.2% de 70 a 75 años, así mismo, el 84.1% manifiestan que no se debe vender los medicamentos sin receta, el 13.5% indican que sí y el 2.4% muy poco. El 61% indicaron que la calidad de atención recibida fue buena, el 34.1% fue refieren que fue regular y el 4.9% manifiestan que fue mala. El 58.5% manifiestan que sí es de responsabilidad exclusiva del Químico Farmacéutico la dispensación de medicamentos.

En el 61% las muestras de satisfacción fueron favorable, el 31.7% medianamente favorable y el 7.3% desfavorable.

Palabras clave: Calidad de atención y satisfacción de usuarios adultos mayores.

ABSTRACT

The overall objective: To determine the quality of care during the dispensing of medications in terms of the satisfaction of elderly users who are treated at the Botica Vida y Salud pharmacy in Tarma from October to December 2022.

The type of research was basic, the level of research was descriptive, the research method was descriptive, and the research design was descriptive correlational. The sample was selected through non-probabilistic purposive sampling of healthcare personnel working at Botica Vida y Salud and older adult users who sought care between October and December 2022, for a total of 82 participants.

The most important conclusions are: 58.5% of older adult users are between 60 and 64 years old, 29.3% are between 65 and 69 years old, and 12.2% are between 70 and 75 years old. Similarly, 84.1% say that medicines should not be sold without a prescription, 13.5% say they should be sold, and 2.4% say they should be sold on very rare occasions. 61% indicated that the quality of care received was good, 34.1% reported that it was average, and 4.9% reported that it was poor. 58.5% stated that dispensing medications is the sole responsibility of the Pharmacist.

In 61% of cases, satisfaction ratings were favorable, in 31.7% they were moderately favorable, and in 7.3% they were unfavorable.

Keywords: Quality of care and satisfaction among elderly users.

INTRODUCCIÓN

El objetivo, Determinar la calidad de atención durante la dispensación de medicamentos en la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022.

Esta investigación se justifica porque, contribuye en la satisfacción de los clientes mayores en las farmacias y la atención en el proceso de dispensación que es un factor clave. Las personas mayores suelen tener necesidades médicas específicas y por tanto, son más propensas a experimentar efectos secundarios u otros problemas de salud. Brindar tranquilidad, comodidad, educación, empatía y apoyo es esencial para mejorar el cumplimiento del tratamiento y aumentar la confianza del cliente.

Por otra parte, el tipo de investigación es básica, nivel y método descriptivo, así mismo, el diseño utilizado fue el descriptivo correlacional.

El contenido de la tesis incluye: el problema de investigación, el marco teórico, la metodología y técnicas de investigación, presentación de resultados, conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos.

ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación.....	2
1.3.	Formulación del problema	2
1.3.1.	Problema general:	2
1.3.2.	Problemas específicos:.....	2
1.4.	Formulación de objetivos.....	3
1.4.1.	Objetivo general.....	3
1.4.2.	Objetivos específicos	3
1.5.	Justificación de la investigación.....	3
1.6.	Limitaciones de la investigación	4

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes del estudio	5
2.2.	Bases Teóricas – Científicas.....	8
2.3.	Definición de términos básicos	11
2.4.	Formulación de la Hipótesis	12
2.4.1.	Hipótesis General	12

2.4.2.	Hipótesis Específicas.....	12
2.5.	Identificación de Variables	13
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores	13

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación	14
3.2.	Nivel de investigación.....	14
3.3.	Métodos de investigación	14
3.4.	Diseño de investigación.....	14
3.5.	Población y muestra	14
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	15
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	15
3.9.	Tratamiento estadístico	15
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica	15

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	17
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados	17
4.3.	Prueba de Hipótesis	23
4.4.	Discusión de resultados	25

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS:

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Usuarios Adultos mayores por edad, según sexo - Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022.....	17
Tabla 2 Usuarios Adultos mayores por estado civil, según ocupación - Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022	18
Tabla 3 Usuarios Adultos mayores por ingreso económico, según procedencia - Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022	19
Tabla 4 Calidad de atención recibida, según opinión de los Usuarios Adultos mayores sobre dispensación de medicamentos sin receta - Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022.....	20
Tabla 5 Calidad de atención recibida, según opinión de los Usuarios Adultos mayores, si la dispensación es de responsabilidad exclusiva del Químico Farmacéutico - Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022.	21
Tabla 6 Calidad de atención recibida, en la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores - Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022	22
Tabla 7 Prueba de chi cuadrado	23
Tabla 8 Prueba de chi cuadrado	24
Tabla 9 Prueba de chi cuadrado	24

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Usuarios Adultos mayores por edad, según sexo - Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022.....	18
Gráfico 2 Usuarios Adultos mayores por estado civil, según ocupación - Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022	19
Gráfico 3 Usuarios Adultos mayores por ingreso económico, según procedencia - Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022.....	20
Gráfico 4 Calidad de atención recibida, según opinión de los Usuarios Adultos mayores sobre dispensación de medicamentos sin receta - Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022.....	21
Gráfico 5 Calidad de atención recibida, según opinión de los Usuarios Adultos mayores, si la dispensación es de responsabilidad exclusiva del Químico Farmacéutico - Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022	22
Gráfico 6 Calidad de atención recibida, en la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores - Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022	23

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

El proceso de dispensación es una serie de procesos que se realizan en una oficina farmacéutica para ayudar al paciente a recuperar su salud mediante la dispensación de medicamentos según la prescripción de un profesional.

La medicina correcta se administra al paciente en la dosis y cantidad prescritas, junto con instrucciones claras sobre cómo usar y almacenar de forma adecuada para preservar la calidad del medicamento.

Existe un manual de dispensación que describe un conjunto de procedimientos para adherirse a buenas prácticas en la dispensación de medicamentos según lo establecido en el Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos aprobado. Estos procedimientos tienen como objetivo garantizar el uso adecuado de los medicamentos mediante el Decreto Supremo 014-2011-SA.

Los buenos procedimientos de dispensación garantizan que se administre el medicamento correcto al paciente correcto en la dosis y cantidad recomendadas junto con instrucciones claras sobre cómo usar y almacenar de forma adecuada para preservar la calidad del medicamento.

Por todo ello realice la investigación: ¿Cómo es la calidad de atención durante la dispensación de medicamentos, en la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022?

1.2. Delimitación de la investigación

La investigación se realizó en la Botica Vida y Salud ubicado en la provincia de Tarma durante los meses de octubre a diciembre del 2022.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo es la calidad de atención durante la dispensación de medicamentos, en la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cuáles son las características fundamentales de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud – Tarma?
- ¿Cómo es la calidad de atención que brinda el personal de salud de la Botica Vida y Salud durante la dispensación de medicamentos?
- ¿Cómo es la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud de Tarma?
- ¿Cómo es la relación entre la calidad de atención durante la dispensación de medicamentos con la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud de Tarma?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la calidad de atención durante la dispensación de medicamentos en la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

- Identificar las características fundamentales de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud – Tarma.
- Identificar la calidad de atención que brindan el personal de salud de la Botica Vida y Salud durante la dispensación de medicamentos.
- Identificar la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud de Tarma.
- Determinar la relación entre la calidad de atención durante la dispensación de medicamentos con la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud de Tarma.

1.5. Justificación de la investigación

Para garantizar la satisfacción de los clientes mayores en las farmacias, el calibre de la atención brindada durante la dispensación de medicamentos es un factor crucial. Las personas mayores con frecuencia tienen necesidades médicas específicas y como resultado son más propensas a sufrir reacciones adversas a los medicamentos u otros problemas de salud. Para esta población vulnerable, ofrece seguridad, comodidad, educación, empatía y apoyo, todo lo cual ayuda a mejorar el cumplimiento del tratamiento y resulta en una buena salud. Además, fomenta la lealtad y la confianza del cliente, lo que resulta ventajoso tanto para los clientes como para la industria farmacéutica.

1.6. Limitaciones de la investigación

Ninguna.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Padilla Huari, M. M. (2017). Se encontró que el procedimiento administrativo y la dispensación de medicamentos en los pacientes ambulatorios del Hospital Nacional de la Policía Nacional del Perú tienen una relación directa y significativa. En estadística no paramétrica se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman y los resultados mostraron un grado de significancia entre las variables de $p=0,000$, indicando que p es menor a 0,05 (1).

Lara (2017). Identificar los errores en el proceso de dispensación de medicamentos en el Servicio de Farmacia ambulatoria del Hospital III José Cayetano Heredia", EsSalud - Piura, diciembre de 2014. Para categorizar el trabajo actual se utilizó el método descriptivo y prospectivo. Recetas surtidas en el Hospital III José Cayetano Heredia de EsSalud – La farmacia ambulatoria de Piura fue auditada por errores en diciembre de 2014 (2).

Chavez & Tinoco (2015). El 98% de los encuestados creía que la recepción y prueba de las recetas determinaría la dispensación de medicamentos y el 91% creía que el análisis y la interpretación de las recetas determinarían la dispensación de medicamentos. Estos resultados derivan de un estudio de buenas prácticas de dispensación y uso racional de medicamentos entre pacientes o personas que acudieron a las farmacias de los hospitales antes mencionados y fueron atendidos por químicos farmacéuticos (3).

Ordaya (2021). Se descubrió que los químicos farmacéuticos seguían buenas prácticas de dispensación en todas las etapas de su trabajo. Según los resultados de la encuesta existe una fuerte correlación entre la satisfacción del cliente y el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación en Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho -2020. Hoy en día esta proporción es muy alta (4).

Bances (2014). La muestra estuvo compuesta por 106 informes de inspección de establecimientos expendedores de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos para la salud que fueron generados por la UFREMID durante las inspecciones regulatorias a farmacias y boticas durante el período de estudio antes mencionado, 26 registros corresponden a farmacias y 80 registros a boticas. Los aspectos relacionados con el procedimiento de dispensación de medicamentos fueron mencionados en la descripción del cumplimiento de la BPD en farmacias y boticas. El informe se comparó con los lineamientos del manual de Buenas Prácticas de Dispensación y los artículos 45 y 56 del D.S. 014-2011-SA para identificar los componentes que necesitaban ser evaluados. Con base en los 10 Artículos de la Ley de Inspección, se evaluó el cumplimiento de la BPD (5).

Valderrama (2014). Específicamente, el Factor de Infraestructura No. 60 por ciento de las farmacias y el 53% de las farmacias tienen un alto nivel de cumplimiento del Factor No. 1; El 76% de las farmacias y el 58% de las farmacias tienen un alto nivel de cumplimiento del Factor N° 2 de Organización Interna. 3 recursos Materiales, 80% de las farmacias y un alto nivel de cumplimiento en las farmacias; Para el Factor No. el 64 por ciento de las farmacias y el 48 por ciento de las farmacias cuentan con un alto nivel de recurso humano, el factor no. El 6% de las farmacias y el 56% de las farmacias tienen un alto nivel de cumplimiento de la Norma 6 Seguridad y Mantenimiento. y para la tabla FIFO-FEFO, que utiliza exclusivamente el sistema FIFO (6).

Alvarado & Chávez (2021). La adherencia a buenas prácticas de almacenamiento en 22 instalaciones farmacéuticas fue alta en términos de infraestructura, recursos físicos, seguridad, mantenimiento, limpieza, técnicas de procesamiento y distribución. Moderado en organización interna y personal. Conclusiones. De octubre a diciembre de 2020, la adherencia a buenas prácticas de almacenamiento fue alta (82%) y moderada (18%) en farmacias y boticas ubicadas cerca del Hospital San Juan de Lurigancho (7).

Minchola (2013). El promedio de los doce establecimientos arrojó los siguientes resultados para cada uno de los factores tomados en cuenta: Ubicación y Tamaño del Bodega, 92 % de cumplimiento; Organización Interna, 61% de cumplimiento; Recursos Materiales, con un cumplimiento del 100 %; Personal, 49% de cumplimiento; Seguridad y Mantenimiento, 39 % de cumplimiento; Limpieza, 75 % de cumplimiento (8).

Acevedo (2012). Los resultados son los siguientes: para el factor 1, las áreas están delineadas, organizadas y etiquetadas; El 40% de las empresas farmacéuticas cumplen con el factor 2 de infraestructura en un nivel moderado; el 38% tiene un alto cumplimiento del factor N° 3 de organización interna; 57% es un nivel alto de cumplimiento del factor N°3. Factor 4: Bajo nivel de

cumplimiento por parte de organizaciones externas. En cuanto al cuarto factor – recursos humanos– sólo el 49% de las empresas farmacéuticas siguen las normas; para el factor 5, recursos materiales, sólo el 50% de las empresas farmacéuticas cumplen con la normativa; Para el factor 6: seguridad y mantenimiento, el 53% de las empresas farmacéuticas están satisfechas con este factor. 6. Los factores tienen un menor nivel de relevancia. 7. Métodos de gestión y distribución Sólo el 50% de las empresas farmacéuticas siguen las normas. Por tanto, los niveles de cumplimiento de BPA son bajos, con porcentajes inferiores al 50% en 5 de 7 factores (9).

2.2. Bases Teóricas – Científicas

Calidad de atención:

"La medida en que los servicios de salud prestados a individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de lograr los resultados de salud deseados se denomina calidad de la atención. Se basa en conocimientos basados en evidencia y es esencial para lograr la cobertura sanitaria universal. Mientras los países trabajan para lograr la salud para todos, es fundamental considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud" (10).

Dispensación:

El acto de suministrar a un paciente uno o más medicamentos se conoce como dispensación de medicamentos. Por lo general, esto se hace en respuesta a que el paciente presenta una receta escrita por un profesional autorizado. En este acto, los farmacéuticos brindan orientación y asesoramiento a los pacientes sobre el uso correcto de los medicamentos, efectos secundarios, interacciones medicamentosas y condiciones de almacenamiento de los productos (11). "La dispensación, conlleva la entrega oportuna del medicamento adecuado al paciente indicado en el momento adecuado, además esta acción debe ir

acompañada de instrucciones sobre cómo utilizar correctamente el medicamento y seguir los objetivos terapéuticos deseados (12).

Botica:

"Oficina Farmacéutica es un lugar donde se dispensa y expenden medicamentos, dispositivos médicos (excepto dispositivos biomédicos y tecnologías controladas) y productos sanitarios a los consumidores finales o donde se fabrican preparados farmacéuticos. Un Químico Farmacéutico debe ser propietario del negocio para que pueda denominarse farmacia (13).

Medicamento:

"Cualquier preparación o producto farmacéutico destinado a prevenir, diagnosticar y/o tratar una enfermedad o condición patológica o alterar un sistema fisiológico en beneficio del usuario" (14).

Adulto mayor:

"La O.M.S. considera como adulto mayor a toda persona mayor de 60 años" (15).

Calidad:

La idea de que la "Calidad Total" ofrece un concepto universal ha cambiado la forma, actualmente, la satisfacción del usuario es un indicador clave que involucra a todos los miembros del equipo. William E. Dr. afirma eso. La calidad total se puede resumir en "hacer las cosas bien a la primera" (1950). Desde que se ha convertido en un lenguaje común, este concepto actualmente se maneja y aplica con bastante frecuencia en muchos campos" (16). En consecuencia, la Resolución Ministerial N° 013-2009/MINSA, de 15 de enero de 2009, aprueba el Manual de Buenas Prácticas de Dispensación con el objetivo de establecer metodologías, estándares y requisitos para el cumplimiento de las prácticas beneficiosas encaminadas a la dispensación de medicamentos. Estos tienen que brindarle al usuario las opciones de medicamentos disponibles, los costos y evitar presionar al usuario a adquirir un medicamento específico, según

el MINSA (2009), “Las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) son las normas vigentes actualmente para asegurar una adecuada aplicación” asegurando que el paciente recibe el medicamento adecuado en la cantidad y dosis adecuadas, así como los datos de conservación y uso en un envase adecuado. (18). Además, el Decreto Supremo No. 014-2011-SA “Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos”, de conformidad con el artículo 42°, corresponde al farmacéutico “dispensar y fiscalizar la venta de productos farmacéuticos. Asesorar al usuario y proporcionar información sobre cómo utilizar correctamente el medicamento, implementando y manteniendo procedimientos apropiados de farmacovigilancia, almacenamiento y dispensación” (13).

Satisfacción:

"La calidad del servicio describe la forma en que muchas empresas evalúan y evalúan los servicios, es muy importante utilizarla porque a través de ella se pueden utilizar nuevas Satisfacción: "La calidad del servicio describe la forma en que muchas empresas evalúan los servicios, es muy importante utilizarla porque a través de ella se pueden utilizar nuevas estrategias, una de las cuales es capacitar y motivar a los empleados para lograr mejores resultados en el logro de las metas de la empresa" (19). La satisfacción del cliente se compone de los siguientes tres componentes:

- Desempeño percibido: Este término describe el desempeño que un cliente cree haber obtenido como resultado del uso de un bien o servicio.
- Expectativas: Son sus "esperanzas", son el resultado de una o más de las siguientes promesas hechas por la empresa sobre las ventajas del bien o servicio.

Niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Ocurre cuando el rendimiento aparente del producto no alcanza lo que el cliente esperaba.

Satisfacción: Cuando se percibe que el desempeño de un producto está en línea con las expectativas del cliente, esto sucede.

Obtener la satisfacción del cliente tiene las siguientes ventajas: Cualquier empresa u organización puede obtener diversos beneficios al lograr la satisfacción del cliente, estos beneficios se pueden resumir en tres beneficios principales que comprenden claramente la importancia de lograr la satisfacción del cliente.

- Primera ventaja: es probable que un cliente satisfecho realice otra compra, lo que le ganará la lealtad de la empresa y aumentará la probabilidad de que venda el mismo producto u otros en el futuro.
- Segunda ventaja: Las empresas se benefician de promociones gratuitas que los clientes satisfechos ofrecen a familiares, amigos y conocidos porque los clientes satisfechos cuentan a otros su experiencia positiva con un producto o servicio.
- La tercera ventaja: los clientes satisfechos ignoran a la competencia, lo que le da a la empresa una ventaja y una determinada posición (participación) en el mercado.

2.3. Definición de términos básicos

Calidad de atención buena

Se refiere al conjunto de actividades adecuadas y oportunas que realiza el personal de salud durante la dispensación de medicamentos a los Usuarios.

Calidad de atención regular

Se refiere al conjunto de actividades que realiza el personal de salud muy ligeramente durante la dispensación de medicamentos a los Usuarios.

Calidad de atención muy mala

Se refiere al conjunto de actividades no adecuadas e inoportunas que realiza el personal de salud durante la dispensación de medicamentos a los Usuarios.

Dispensación de medicamentos

Una serie de actividades realizadas en un servicio de farmacia para ayudar a restaurar la salud de un paciente mediante la provisión de medicamentos según las indicaciones de un profesional.

Satisfacción favorable

Conjunto de hechos que demuestran que los Usuarios adultos mayores hayan sido atendidos en la Botica Vida y Salud de la mejor manera y en óptimas condiciones.

Satisfacción medianamente favorable

Conjunto de hechos que demuestran que los Usuarios adultos mayores hayan sido atendidos en la Botica Vida y Salud de una regular manera.

Satisfacción desfavorable

Conjunto de hechos que demuestran que los Usuarios adultos mayores hayan sido atendidos en la Botica Vida y Salud de mala manera y en pésimas condiciones.

Botica Vida y Salud

Oficina farmacéutica de la provincia de Tarma encargada de la dispensación y expendio al por menor de medicamentos e insumos médicos, cosméticos y artículos de tocador al usuario final.

2.4. Formulación de la Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

“Una buena calidad de atención durante la dispensación de medicamentos, influye favorablemente en la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud de Tarma”.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- “La calidad de atención que brindan el personal de salud de la Botica Vida y Salud durante la dispensación de medicamentos en su mayoría es buena”.

- “La satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud de Tarma en su mayoría es favorable”.
- “Existe relación significativa entre la calidad de atención durante la dispensación de medicamentos con la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud de Tarma”.

2.5. Identificación de Variables

a. Variable independiente

Calidad de atención durante la dispensación de medicamentos.

b. Variable dependiente

Satisfacción de los usuarios adultos mayores.

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE INDEPENDIENTE. Calidad de atención durante la dispensación de medicamentos.	Atención	<ul style="list-style-type: none"> ○ Buena ○ Regular ○ Mala
VARIABLE DEPENDIENTE. Satisfacción de los usuarios adultos mayores.	Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> ○ Favorable ○ Medianamente favorable ○ Desfavorable

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

Básica

3.2. Nivel de investigación

Descriptivo, porque se describió con la mayor precisión posible, cómo se manifiesta determinado fenómeno.

3.3. Métodos de investigación

Método descriptivo, porque se describió la calidad de atención durante la dispensación de medicamentos, en la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud de Tarma.

3.4. Diseño de investigación

Diseño descriptivo correlacional

3.5. Población y muestra

- a. Universo objetivo:** Estuvo constituido por los Usuarios adultos que acuden a la Botica Vida y Salud para su atención – Tarma, durante el año 2022.
- b. Universo muestral:** Los Usuarios adultos mayores que acuden a la Botica Vida y Salud para su atención – Tarma, durante, octubre a diciembre del 2022

- c. **Muestra:** A través del muestreo no probabilístico intencionado se seleccionó la muestra constituida por los usuarios adultos mayores que acuden a la Botica Vida y Salud a para su atención durante octubre a diciembre del 2022 y fueron un total de 82.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A través de las entrevistas se aplicará el cuestionario a los usuarios adultos mayores en donde se incluirán datos de: Edad, sexo, estado civil, ingreso económico, procedencia, grado de instrucción, nivel de conocimiento, nivel de satisfacción etc.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

Para mi investigación se utilizó la validez de contenido por medio del Juicio de Expertos.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de datos se utilizará la prueba no paramétrica de Chi-cuadrado porque el estudio incluye variables cualitativas.

Se utilizarán tablas de entrada doble para presentar los datos para una mejor comprensión y se utilizarán diagramas de barras sencillos para la representación gráfica.

3.9. Tratamiento estadístico

Para el tratamiento estadístico de trabajo con la prueba de Chi Cuadrado para probar hipótesis y valorar la fuerza de correlación entre las variables de estudio.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Tuvo como objetivo mejorar el desempeño de los profesionales de salud que actúan en las farmacias y boticas durante la dispensación de medicamentos a los usuarios adultos mayores mejorar las condiciones de vida y salud, en la provincia de Tarma, por lo que fue práctico considerar su consentimiento para

participar de forma voluntaria y sin coerción. La evolución del trabajo protege la confianza como piedra angular de la investigación moral. Además, se preservó la confidencialidad de los encuestados en la muestra representativa.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

La recolección de datos de la calidad de atención durante la dispensación de medicamentos, en la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud – Tarma, así mismo, se procesó la información a través de cuadros y gráficos estadísticos, seguidamente presentamos.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

Tabla 1 Usuarios Adultos mayores por edad, según sexo - Botica Vida y Salud

– Tarma - octubre – diciembre del 2022

Sexo	Edad (Años)						TOTAL	
	60 - 64		65 - 69		70 - 75			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Masculino	24	29.3	11	13.4	5	6.1	40	48.8
Femenino	24	29.2	13	15.9	5	6.1	42	51.2
TOTAL	48	58.5	24	29.3	10	12.2	82	100

Fuente: Elaboración propia

La presente tabla nos muestra a los Usuarios Adultos mayores por edad, según sexo - Botica Vida y Salud, en donde el 51.2% son de sexo femenino, el

48.8% masculino. El 58.5% tienen entre 60 a 64 años, el 29.3% entre 65 a 69 años, el 12.2% de 70 a 75 años.

Gráfico 1 Usuarios Adultos mayores por edad, según sexo - Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022

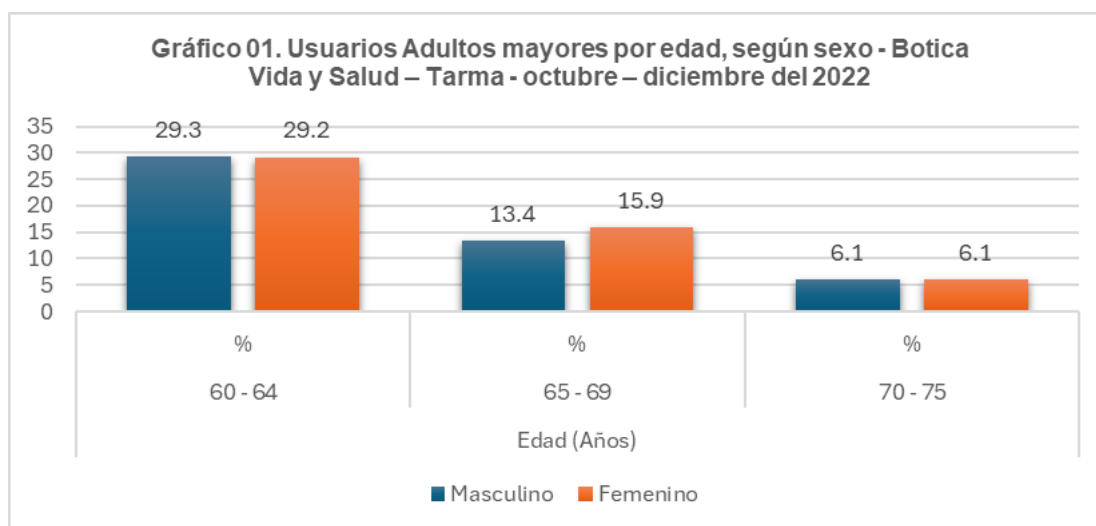


Tabla 2 Usuarios Adultos mayores por estado civil, según ocupación - Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022

Ocupación	Estado civil						TOTAL	
	Soltero		Casado		Otra condición			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Comerciante	2	2.4	8	9.8	10	12.2	20	24.4
Profesional	5	6.1	10	12.2	11	13.4	26	31.7
Otro	5	6.1	15	18.3	16	19.5	36	43.9
TOTAL	12	14.6	33	40.3	37	45.1	82	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2, nos muestra a los Usuarios Adultos mayores, por estado civil, según ocupación - Botica Vida y Salud, en donde la mayoría 43.9% tienen otra ocupación, el 31.7% son profesionales y el 24.4% son comerciantes. El 45.1% tienen otra condición civil, el 40.3% son casados, el 14.6% son solteros.

Gráfico 2 Usuarios Adultos mayores por estado civil, según ocupación - Botica

Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022

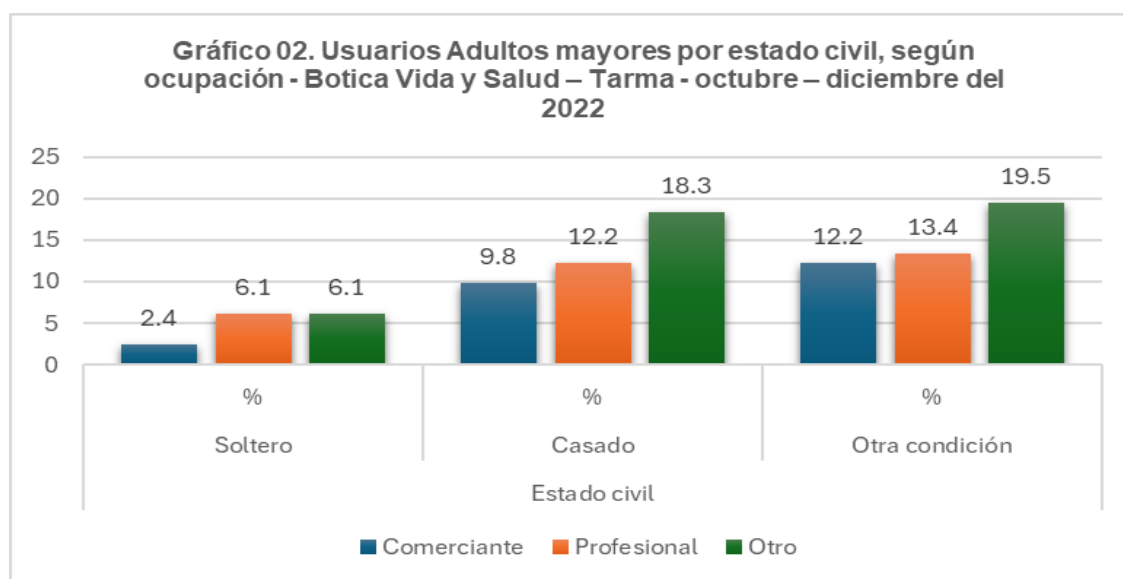


Tabla 3 Usuarios Adultos mayores por ingreso económico, según procedencia

- Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022

Procedencia	Ingreso económico (Soles)						TOTAL	
	Bajo		Medio		Alto			
	500 - 1000		1001 - 2000		2001 - más		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Tarma	15	18.3	15	18.3	10	12.2	40	48.8
Distritos de Tarma	14	17.1	12	14.6	7	8.5	33	40.2
Otro lugar	4	4.9	3	3.7	2	2.4	9	11
TOTAL	33	40.3	30	36.6	19	23.1	82	100

Fuente: Elaboración propia

La tabla 3, nos muestra a los Usuarios Adultos mayores, ingreso económico, según procedencia - Botica Vida y Salud, en donde la mayoría 48.8% proceden de Tarma, el 40.2% de los distritos de Tarma y el 11% de otro lugar. El 40.3% tienen ingreso económico bajo, el 36.6% medio y el 23.1% alto.

Gráfico 3 Usuarios Adultos mayores por ingreso económico, según
procedencia - Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022

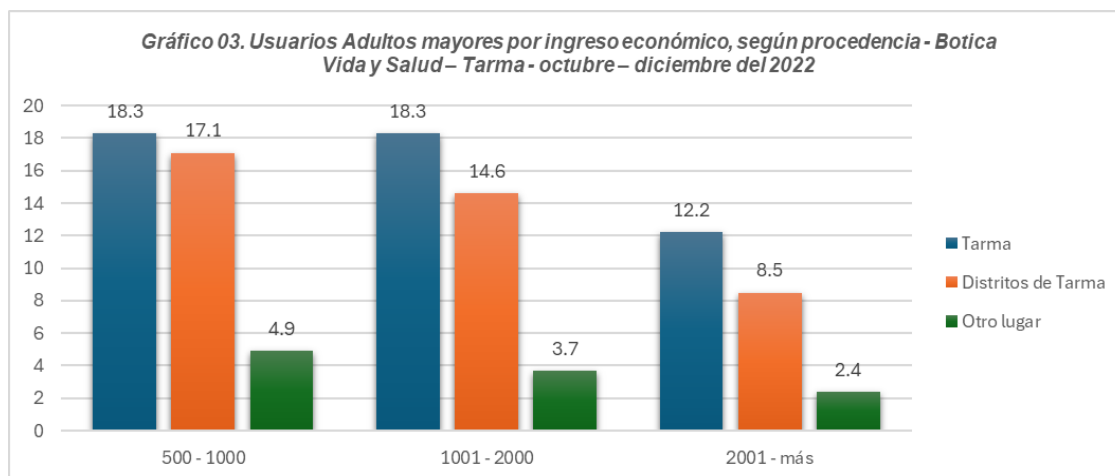


Tabla 4 Calidad de atención recibida, según opinión de los Usuarios Adultos
mayores sobre dispensación de medicamentos sin receta - Botica Vida y Salud
– Tarma - octubre – diciembre del 2022.

Opinión de los Usuarios Adultos mayores sobre dispensación de medicamentos sin receta	Calidad de atención recibida						TOTAL	
	Buena		Regular		Mala			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
NO	45	54.9	24	29.2	0	0	69	84.1
SI	5	6.1	4	4.9	2	2.5	11	13.5
MUY POCO	0	0	0	0	2	2.4	2	2.4
TOTAL	50	61	28	34.1	4	4.9	82	100

Fuente: Elaboración propia

$$X^2_c = 47,019 > X^2_t = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.4877$$

Por lo tanto: H_a = Se acepta H_o = Se rechaza

La tabla 4, nos muestra a la Calidad de atención recibida, según opinión de los Usuarios Adultos mayores sobre dispensación de medicamentos sin receta - Botica Vida y Salud, en donde, la mayoría 84.1% manifiestan que no se debe vender los medicamentos sin receta, el 13.5% indican que sí y el 2.4% muy poco.

El 61% indicaron que la calidad de atención recibida fue buena, el 34.1% fue refieren que fue regular y el 4.9% manifiestan que fue mala.

Gráfico 4 Calidad de atención recibida, según opinión de los Usuarios Adultos mayores sobre dispensación de medicamentos sin receta - Botica Vida y Salud
– Tarma - octubre – diciembre del 2022

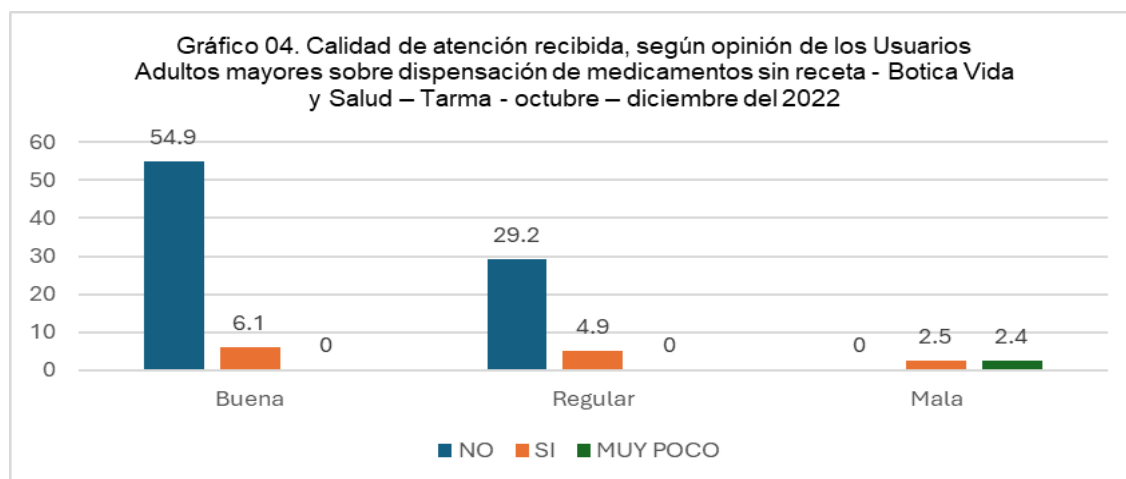


Tabla 5 Calidad de atención recibida, según opinión de los Usuarios Adultos mayores, si la dispensación es de responsabilidad exclusiva del Químico Farmacéutico - Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022.

La dispensación es de responsabilidad exclusiva del Químico Farmacéutico	Calidad de atención						TOTAL	
	Buena		Regular		Mala			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
NO	30	36.6	18	21.9	0	0	48	58.5
SI	20	24.4	10	12.2	2	2.4	32	39
MUY POCO	0	0	0	0	2	2.5	2	2.5
TOTAL	50	61	28	34.1	4	4.9	82	100

Fuente: Elaboración propia

$$X^2_c = 41,732 > X^2_t = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.4877$$

Por lo tanto: H_a = Se acepta H_o = Se rechaza

La tabla 5, nos muestra a la Calidad de atención recibida, según opinión, si la dispensación es de responsabilidad exclusiva del Químico Farmacéutico - Botica Vida y Salud, en donde, la mayoría 58.5% manifiestan que sí es de responsabilidad exclusiva del Químico Farmacéutico la dispensación de medicamentos, el 39% indican que no y el 2.5% muy poco.

Gráfico 5 Calidad de atención recibida, según opinión de los Usuarios Adultos mayores, si la dispensación es de responsabilidad exclusiva del Químico Farmacéutico - Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022

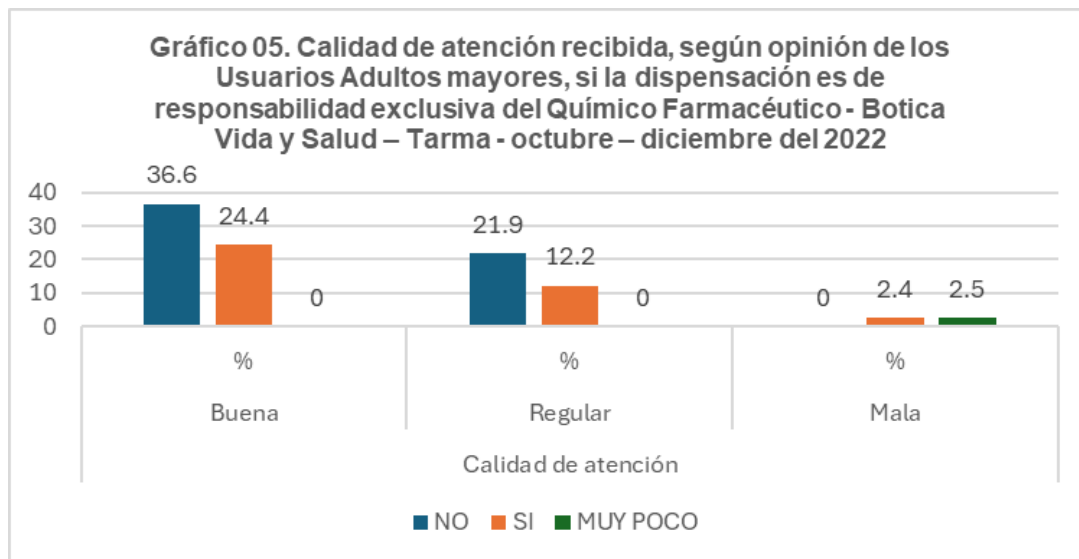


Tabla 6 Calidad de atención recibida, en la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores - Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022

Satisfacción de los Usuarios Adultos mayores	Calidad de atención						TOTAL	
	Buena		Regular		Mala			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Favorable	36	43.9	14	17.1	0	0	50	61
Medianamente Favorable	14	17.1	12	14.6	0	0	26	31.7
Desfavorable	0	0	2	2.4	4	4.9	6	7.3
TOTAL	50	61	28	34.1	4	4.9	82	100

Fuente: Elaboración propia

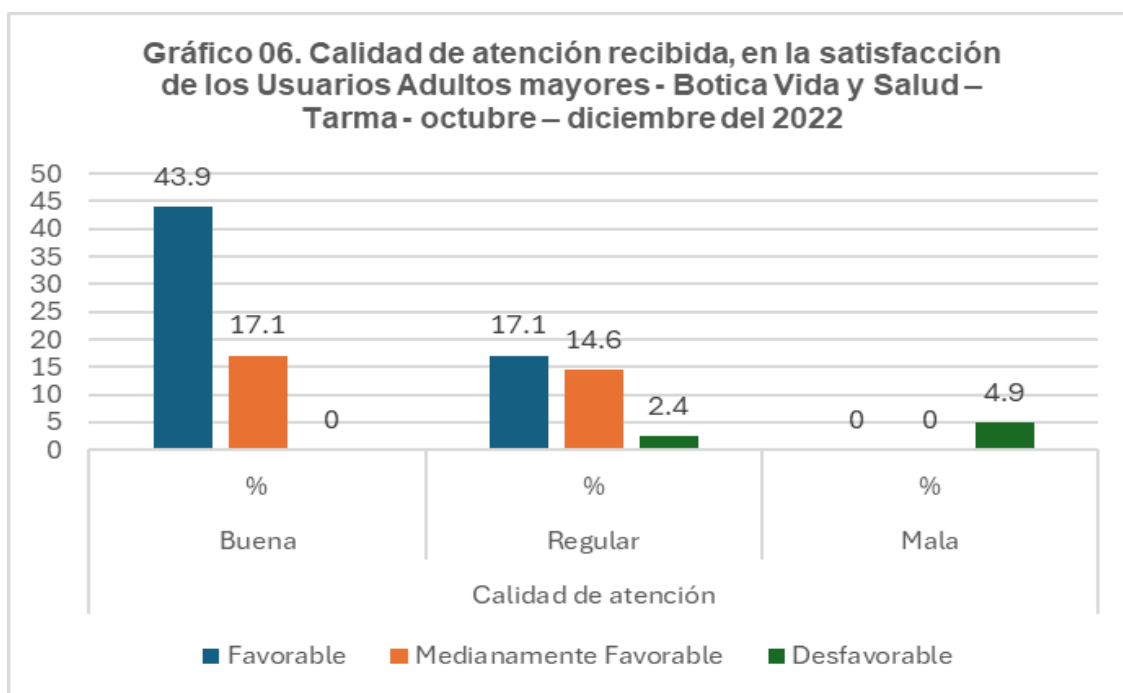
$$X^2_c = 57,191 > X^2_t = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.4877$$

Por lo tanto: H_a = Se acepta H_o = Se rechaza

La tabla 6, nos muestra a la Calidad de atención recibida, en la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores - Botica Vida y Salud, en donde, en la mayoría 61% la satisfacción fue favorable, el 31.7% fue medianamente favorable y el 7.3% desfavorable.

Gráfico 6 Calidad de atención recibida, en la satisfacción de los Usuarios

Adultos mayores - Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022



4.3. Prueba de Hipótesis

Tabla 7 Prueba de chi cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Person	47,019	4	.000
Razón de verosimilitud	12.364	4	.367
Asociación lineal por lineal	11.732	2	.141
N de casos válidos	82		

En la tabla se muestra la calidad de atención recibida, según opinión de los Usuarios Adultos aplicar mayores sobre dispensación de medicamentos sin receta - Botica Vida y Salud, a la prueba de chi cuadrado se obtuvo $X^2 = 47,019 > X^2_{\alpha} = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.4877$ y el valor de probabilidad $p = 0.0000$, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 8 Prueba de chi cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Person	41,732	4	.000
Razón de verosimilitud	11.463	4	.325
Asociación lineal por lineal	10.927	2	.169
N de casos válidos	82		

En la tabla se muestra la calidad de atención recibida, según opinión de los Usuarios Adultos mayores, si la dispensación es de responsabilidad exclusiva del Químico Farmacéutico, al aplicar la prueba del chi cuadrado se obtuvo $X^2 = 47,732$

$> X^2_{\alpha} = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.4877$ y el valor de probabilidad $p = 0.0000$, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 9 Prueba de chi cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi cuadrado de Pearson	57,191	4	.000
Razón de verosimilitud	12.641	4	.362
Asociación lineal por lineal	11.591	2	.291
N de casos válidos	82		

En la tabla se muestra la calidad de atención recibida, en la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores - Botica Vida y Salud, al aplicar la prueba del chi cuadrado se obtuvo $X^2 = 57,191 > X^2_{\alpha} = (0.05 \% \alpha 4 \text{ gl}) = 9.4877$ y el valor de probabilidad $p = 0.0000$, es menor que el nivel de significancia $\alpha = 0,05$; se rechaza la hipótesis nula y se acepta alterna corroborando la relación de ambas variables.

4.4. Discusión de resultados

En esta investigación, al determinar la calidad de atención durante la dispensación de medicamentos en la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022.

En la Botica Vida y Salud de Tarma la calidad de la atención en la provisión de medicamentos es un tema importante para los usuarios adultos mayores que allí reciben tratamiento. Muchos factores pueden afectar la satisfacción del paciente, incluida la eficiencia, la accesibilidad, la calidez y la competencia de los profesionales de la farmacia. Los estudios han demostrado que el valor de $p = 0,0000$ es menor que el nivel de significancia de $\alpha = 0,05$. La prueba no paramétrica de chi-cuadrado se utiliza para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación para confirmar que existe una relación entre dos variables.

Según el estudio, el 58,5% dijo tener entre 60 y 64 años, el 29,3% dijo tener entre 65 y 69 años, el 12,2% dijo tener entre 70 y 75 años, el 84,1% dijo que no podía vender medicamentos sin receta, y el 13,5% dijo. El 2,4% dijo que fue muy poca, el 61% dijo que la calidad de la atención que recibió fue buena, el 34,1% dijo que fue regular y el 4,9% dijo que fue mala. Asimismo, el 58,5% dijo que la dispensación de medicamentos era responsabilidad exclusiva de los químicos farmacéuticos, el 39% dijo que no y el 2,5% dijo que era muy poca.

ORDAYA (2021) encontró que los químicos farmacéuticos siguen buenas prácticas de dosificación en todas las etapas de su trabajo. Según los resultados de la encuesta, existe una fuerte correlación entre la satisfacción del cliente de Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho -2020 y el cumplimiento de buenas prácticas de distribución. Hoy existe un gran peligro (4).

Los patrones de satisfacción para la mayoría de los adultos mayores fueron favorables con un 61%, algo favorables con un 31,7% y desfavorables con un 7,3%.

PADILLA Juari, M. M. (2017) Se encontró una correlación directa y significativa entre los procedimientos administrativos de la Clínica del Hospital Nacional de la Policía Nacional del Perú y el suministro de medicamentos. Las estadísticas no paramétricas utilizan el coeficiente de correlación de Spearman; dando como resultado un nivel de significancia entre variables de $p = 0.000$, lo que indica que p es menor que 0.05. Esto nos permite decir que la relación es significativa y por tanto podemos rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa (1).

En Botica Vida y Salud se pueden implementar varias estrategias para mejorar la calidad de la atención, como la educación continua de los farmacéuticos, mejorar la comunicación entre profesionales y pacientes e implementar el seguimiento y evaluación de la calidad de la atención. Estas medidas ayudarán a aumentar la satisfacción de los usuarios de edad avanzada y garantizarán mejores resultados del tratamiento.

CONCLUSIONES

1. La mayoría 51.2% de los Usuarios adultos mayores son de sexo femenino, el 48.8% masculino.
2. El 58.5% tienen entre 60 a 64 años, el 29.3% entre 65 a 69 años, el 12.2% de 70 a 75 años.
3. La mayoría de los Usuarios adultos mayores 43.9%, tienen otra ocupación, el 31.7% son profesionales y el 24.4% son comerciantes,
4. El 45.1% tienen otra condición civil, el 40.3% son casados, el 14.6% son solteros.
5. La mayoría 48.8% de los Usuarios adultos mayores proceden de Tarma, el 40.2% de los distritos de Tarma y el 11% de otro lugar.
6. El 40.3% de los Usuarios adultos mayores tienen ingreso económico bajo, el 36.6% medio y el 23.1% alto.
7. La mayoría 48.8%, de los Usuarios adultos mayores 84.1% manifiestan que no se debe vender los medicamentos sin receta, el 13.5% indican que sí y el 2.4% muy poco.
8. El 61% de los Usuarios adultos mayores indicaron que la calidad de atención recibida fue buena, el 34.1% fue refieren que fue regular y el 4.9% manifiestan que fue mala.
9. La mayoría 58.5% de los Usuarios adultos mayores manifiestan que sí es de responsabilidad exclusiva del Químico Farmacéutico la dispensación de medicamentos, el 39% indican que no y el 2.5% muy poco.
10. En la mayoría 61% de los Usuarios adultos mayores las muestras de satisfacción fue favorable, el 31.7% fue medianamente favorable y el 7.3% desfavorable.

RECOMENDACIONES

1. A los profesionales de la salud:
2. La comunicación en el prospecto debe ser clara, eficaz y concisa, incluyendo la posología, la frecuencia y la duración del tratamiento.
3. Pueden ayudar a las personas mayores a crear un plan de medicación utilizando pastilleros y días de la semana para organizar las pastillas.
4. Es muy importante educar sobre la importancia de tomar los medicamentos recetados por el Médico.
5. Durante el tratamiento se debe monitorear a la persona mayor y monitorear su progreso, si es necesario, se debe ajustar el tratamiento.
6. Ayudar a las personas mayores a mantener una buena higiene personal, como bañarse, vestirse, cuidar el cabello, afeitarse, etc.
7. Se debe informar a los adultos mayores sobre su estado de salud y los síntomas a los que deben prestar atención, así como cómo y cuándo buscar ayuda médica.
8. Pueden acompañar a las personas mayores a las citas con el médico y ayudarles a prepararse para la visita, incluso tomando notas y haciendo preguntas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Padilla Huari, M. M. (2017). Proceso Administrativo y Dispensación de medicamentos en pacientes Ambulatorios 2017. <https://hdl.handle.net/20500.12692/7480>
2. Lara Chiroque, D. H. (2017). Errores del proceso de dispensacion de medicamentos en farmacia del Hospital J.C.H EsSalud Piura, Diciembre 2014. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/748>
3. Chavez Añazco, E., & Tinoco Huaranga, R. J. (2015). Buenas prácticas de dispensación en la Farmacia del Hospital Docente Clínico Quirúrgico “Daniel Alcides Carrión” – Huancayo para el uso racional del medicamento. <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/32>
4. Ordaya Huayta, I. V. (2021). Nivel de satisfacción y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020. <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/295>
5. Bances Gaya, J. M. (2014). Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en farmacias y boticas inspeccionadas por UFREMID en el departamento de la Libertad, octubre 2013 – marzo 2014.
6. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1234>
7. Valderrama Cárdenas, P. d. L. (2014). Cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en farmacias y boticas del centro cívico de Trujillo, inspeccionadas por UFREMID, julio-diciembre, 2013”. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1392>
8. Alvarado Cardenas, S., & Chávez Usca, I. O. (2021). Cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en farmacias y boticas aledañas al “Hospital San Juan de Lurigancho” octubre - diciembre 2020. <https://hdl.handle.net/20500.12970/551>
9. Minchola Veneros, E. P. (2013). Evaluación de las buenas prácticas de almacenamiento en doce establecimientos de la cadena de boticas Inkafarma en el

distrito de Chorrillos – Lima, marzo 2013.
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1314>

10. Acevedo Ramirez, J. M. (2012). Nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento en las farmacias y boticas del centro histórico de Trujillo, en el periodo enero – diciembre 2012. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1215>
11. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención [Internet]. [citado 8 de julio de 2022]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
12. Ministerio de Salud. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación [Internet]. 2017 [citado 13 de julio de 2022]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4231.pdf>
13. Rodríguez O, García A, Carbonell L, et al. La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. Rev Cuba Med Gen Integr [Internet]. octubre de 2017 [citado 14 de julio de 2022];33(4). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000400007
14. Ministerio de Salud. Decreto Supremo N° 014-2011-SA. Reglamento de establecimientos farmacéuticos [Internet]. [citado 13 de julio de 2022]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272179/243288_14_DS_N_C2_B0_014-2011-SA.pdf20190110-18386-1g9v4p5.pdf
15. Diccionario Enciclopédico de la Legislación Sanitaria. Medicamentos [Internet]. [citado 8 de julio de 2022]. Disponible en: <https://salud.gob.ar/dels/entradas/medicamentos>.
16. Varela L. Salud y calidad de vida en el adulto mayor. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 1 de abril de 2016 [citado 8 de julio de 2022];33(2):199-201. Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342016000200001&lng=es&nrm=iso&tlng=es

17. Samame Y. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima-Perú 2015 [Internet]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2015 [citado 13 de julio de 2022]. Disponible en: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/826/T_Maestria en gerencia de servicios de salud_09650932_Samame_Trelles_Yessica Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/826/T_Maestria_en_gerencia_de_servicios_de_salud_09650932_Samame_Trelles_Yessica_Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
18. Ministerio de Salud. Resolución Ministerial 013-2009 - Resolución Ministerial. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación [Internet]. 2009 [citado 13 de julio de 2022]. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf
19. Ministerio de Salud. Ley de trabajo del químico farmacéutico. Ley 28173 [Internet]. 2004.[citado 13 de julio de 2022]. Disponible en: [http://www.cqfp.org.pe/wp-content/uploads/2017/02/Ley_28173- Ley_del_Trabajo_Farmacéutico_17-Feb-2004.pdf](http://www.cqfp.org.pe/wp-content/uploads/2017/02/Ley_28173-Ley_del_Trabajo_Farmacéutico_17-Feb-2004.pdf)
20. Ramos E, Mogollón F, Santur L, et al. El modelo SERVPERF como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. Rev Científica la Univ Cienfuegos [Internet]. 2020 [citado 14 de julio de 2022];12(2). Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>

ANEXOS:

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO N° 01

NIVEL DE CONOCIMIENTO

Estimado (a) con el presente cuestionario pretendemos obtener información referido a la calidad de atención durante la dispensación de medicamentos a cargo del personal de salud, para lo cual le solicitamos su apoyo, respondiendo las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer alternativas para mejorar algunos procesos inherentes a la institución.

Marque con una (x) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

- Edad:.....
- Sexo: Masculino () Femenino ()
- Estado civil: Soltero(a) () Casado(a) () Viudo(a) () Divorciado(a) () Otro ()
- Ingreso económico mensual:.....
- Procedencia:.....
- Tiempo se servicio laboral:.....
- Cargo que desempeña:.....

ESCALA VALORATIVA

1	2	3
Si	No	Muy poco

Ítems	Preguntas	1	2	3
1	¿Sabe Ud. en qué consiste el proceso de dispensación medicamentos?			
2	¿Conoce Ud. el objetivo principal del proceso de dispensación de medicamentos?			
3	¿Antes de la dispensación de medicamentos lee y entiende bien la receta médica?			
4	¿Conoce el Manual de Dispensación de Medicamentos?			
5	¿Unas buenas prácticas de dispensación garantizan que se administre el medicamento correcto al paciente adecuado en la dosis y cantidad prescritas?			
6	¿Ud. considera correcto la dispensación de medicamentos sin receta médica alguna?			
7	¿Ud. considera correcto la dispensación de medicamentos con fecha vencida?			
8	¿Ud. considera correcto que la dispensación es de responsabilidad exclusiva del Químico Farmacéutico?			
9	¿Ud. está de acuerdo con la siguiente definición: ¿El proceso de dispensación es el acto farmacéutico que va desde la recepción de la prescripción médica hasta la entrega de los medicamentos al paciente?			
10	¿Ud. sabe cuáles son los 5 correctos, antes de administrar un medicamento?			

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO N° 02

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ADULTOS

MAYORES

Estimado (a) con el presente cuestionario pretendemos obtener información referido a la calidad de atención y satisfacción de los usuarios adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas.

Marque con una (x) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

- Edad:.....
- Sexo: Masculino () Femenino ()
- Estado civil: Soltero(a) () Casado(a) () Viudo(a) () Divorciado(a) () Otro ()
- Profesión y/o ocupación:
- Ingreso económico mensual:
- Procedencia:

ESCALA VALORATIVA

1	2	3
Si	No	Muy poco

Ítems	Preguntas	1	2	3
1	¿Se encuentra satisfecho con la atención que recibe de parte del personal de salud de la Botica Vida y Salud?			
2	¿El trato y la orientación que recibes es el adecuado?			
3	¿Le saludan antes de dispensarle un medicamento en la Botica Vida y Salud?			
4	¿Ud. cree que el personal de salud que trabaja en la Botica Vida y Salud se encuentra capacitado para atender a los usuarios que acuden para su atención?			
5	¿Cómo calificarías tu experiencia general con la atención recibida en la Botica Vida y Salud?			
6	¿Hasta qué punto la atención de dispensación de medicamentos la Botica Vida y Salud superaron tus expectativas?			
7	¿Qué tan receptivo ha sido nuestro equipo de servicio al cliente en la Botica Vida y Salud frente a tus preguntas y preocupaciones?			
8	¿Cuáles son las probabilidades de que vuelvas a comprar nuestros productos en la Botica Vida y Salud?			
9	¿Usted cree que la atención de dispensación de medicamentos a los adultos mayores debe ser sin receta médica?			
10	¿Ud. cree que la dispensación es de responsabilidad exclusiva del Químico Farmacéutico?			

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO N.º 01
NIVEL DE CONOCIMIENTO

1. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO

1.1. **Nombre del instrumento:** Cuestionario

2. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

2.1. **Nombres y apellidos** : Isaías Fausto, MEDINA ESPINOZA

2.2. **Título profesional** : Licenciado en Enfermería

2.3. **Grado Académico** : Doctor en Ciencias de la Salud

2.4. **Especialización o experiencia:** 35 años

2.5. **Cargo actual:** Docente de la Escuela de Enfermería - Facultad de Ciencias de la Salud – UNDAC

2.6. **Institución donde labora:** Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

2.7. **Dirección domiciliaria:** Av. Pacheco 1550 – Tarma

2.8. **Lugar y fecha:** Tarma, 10 de abril del 2023 2.9. **Teléfono móvil:** 963602427

3. INDICACIONES

Luego de un riguroso análisis de los ítems del instrumento, los requisitos mínimos que se consideraron para la evaluación son:

- **Pertinencia:** El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.
- **Claridad conceptual:** Hasta qué punto el enunciado del ítem no genera confusión o contradicción.
- **Redacción:** Si la sintaxis, ortografía y la terminología utilizada son apropiadas.
- **Escala y codificación:** Si la escala empleada en cada ítem es apropiada y la misma ha sido debidamente codificada.
- **Formato:** La forma como se presentan los ítems y el instrumento en general.

La escala de evaluación es:

1	2	3	4	5
Inaceptable	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente

4. Ítems:

Ítems	Preguntas	1	2	3	4	5	Observación por ítem
1	¿Sabe Ud. en qué consiste el proceso de dispensación medicamentos?					X	
2	¿Conoce Ud. el objetivo principal del proceso de dispensación de medicamentos?					X	
3	¿Antes de la dispensación de medicamentos lee y entiende bien la receta médica?				X		
4	¿Conoce el Manual de Dispensación de Medicamentos?					X	
5	¿Unas buenas prácticas de dispensación garantizan que se administre el medicamento correcto al paciente adecuado en la dosis y cantidad prescritas?					X	
6	¿Ud. considera correcto la dispensación de medicamentos sin receta médica alguna?					X	
7	¿Ud. considera correcto la dispensación de medicamentos con fecha vencida?					X	
8	¿Ud. considera correcto que la dispensación es de responsabilidad exclusiva del Químico Farmacéutico?					X	
9	¿Ud. está de acuerdo con la siguiente definición: ¿El proceso de dispensación es el acto farmacéutico que va desde la recepción de la prescripción médica hasta la entrega de los medicamentos al paciente?					X	
10	¿Ud. sabe cuáles son los 5 correctos, antes de administrar un medicamento?					X	

Observaciones adicionales:

.....

Dictamen : Autorizo la aplicación del instrumento (x)

No autorizo la aplicación del instrumento ()

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERÍA

Dr. Isaias Fausto, MEDINA ESPINOZA
EN CIENCIAS DE LA SALUD

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO N.º 02

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ADULTOS
MAYORES**

1. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO

1.1. **Nombre del instrumento:** Cuestionario

2. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

2.1. **Nombres y apellidos** : Isaías Fausto, MEDINA ESPINOZA

2.2. **Título profesional** : Licenciado en Enfermería

2.3. **Grado Académico** : Doctor en Ciencias de la Salud

2.4. **Especialización o experiencia:** 35 años

2.5. **Cargo actual:** Docente de la Escuela de Enfermería - Facultad de Ciencias de la Salud – UNDAC

2.6. **Institución donde labora:** Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

2.7. **Dirección domiciliaria:** Av. Pacheco 1550 – Tarma

2.8. **Lugar y fecha:** Tarma, 10 de abril del 2023 2.9. **Teléfono móvil:** 963602427

3. INDICACIONES

Luego de un riguroso análisis de los ítems del instrumento, los requisitos mínimos que se consideraron para la evaluación son:

- **Pertinencia:** El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.
- **Claridad conceptual:** Hasta qué punto el enunciado del ítem no genera confusión o contradicción.
- **Redacción:** Si la sintaxis, ortografía y la terminología utilizada son apropiadas.
- **Escala y codificación:** Si la escala empleada en cada ítem es apropiada y la misma ha sido debidamente codificada.
- **Formato:** La forma como se presentan los ítems y el instrumento en general.

La escala de evaluación es:

1	2	3	4	5
Inaceptable	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente

4. Ítems:

Ítems	Preguntas	1	2	3	4	5	Observación por ítem
1	¿Se encuentra satisfecho con la atención que recibe de parte del personal de salud de la Botica Vida y Salud?					X	
2	¿El trato y la orientación que recibes es el adecuado?					X	
3	¿Le saludan antes de dispensarle un medicamento en la Botica Vida y Salud?				X		
4	¿Ud. cree que el personal de salud que trabaja en la Botica Vida y Salud se encuentra capacitado para atender a los usuarios que acuden para su atención?					X	
5	¿Cómo calificarías tu experiencia general con la atención recibida en la Botica Vida y Salud?					X	
6	¿Hasta qué punto la atención de dispensación de medicamentos la Botica Vida y Salud superaron tus expectativas?					X	
7	¿Qué tan receptivo ha sido nuestro equipo de servicio al cliente en la Botica Vida y Salud frente a tus preguntas y preocupaciones?					X	
8	¿Cuáles son las probabilidades de que vuelvas a comprar nuestros productos en la Botica Vida y Salud?					X	
9	¿Usted cree que la atención de dispensación de medicamentos a los adultos mayores debe ser sin receta médica?					X	
10	¿Ud. cree que la dispensación es de responsabilidad exclusiva del Químico Farmacéutico?					X	

Observaciones adicionales:

.....

Dictamen : Autorizo la aplicación del instrumento (x)

No autorizo la aplicación del instrumento ()

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ENFERMERIA

Dr. Isaias Fausto, MEDINA ESPINOZA
EN CIENCIAS DE LA SALUD

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**CUESTIONARIO N° 01
NIVEL DE CONOCIMIENTO**

1. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO

1.1. **Nombre del instrumento:** Cuestionario

2. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

- 2.1. **Nombres y apellidos** : Jackeline Eveling Mayorca Lunasco
2.2. **Título profesional** : Licenciada en enfermería
2.3. **Grado Académico** : Magister
2.4. **Especialización o experiencia:** Emergencia y desastres
2.5. **Cargo actual:** Docente
2.6. **Institución donde labora:** Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma
2.7. **Dirección domiciliaria:** Pje. Reivindicación - Tarma
2.8. **Lugar y fecha:** Tarma 20 de abril 2023
2.9. **Teléfono móvil:** 951023014

3. INDICACIONES

Luego de un riguroso análisis de los ítems del instrumento, los requisitos mínimos que se consideraron para la evaluación son:

- **Pertinencia:** El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.
- **Claridad** conceptual: Hasta qué punto el enunciado del ítem no genera confusión o contradicción.
- **Redacción:** Si la sintaxis, ortografía y la terminología utilizada son apropiadas.
- **Escala y codificación:** Si la escala empleada en cada ítem es apropiada y la misma ha sido debidamente codificada.
- **Formato:** La forma como se presentan los ítems y el instrumento en general.

La escala de evaluación es:

1	2	3	4	5
Inaceptable	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente

4. ITEMS

Ítems	Preguntas	1	2	3	4	5	Observación por ítems
1	¿Sabe Ud. en qué consiste el proceso de dispensación medicamentos?					X	
2	¿Conoce Ud. el objetivo principal del proceso de dispensación de medicamentos?					X	
3	¿Antes de la dispensación de medicamentos lee y entiende bien la receta médica?					X	
4	¿Conoce el Manual de Dispensación de Medicamentos?					X	
5	¿Unas buenas prácticas de dispensación que se administre medicamento correcto al paciente adecuado en la dosis y cantidad prescritas?					X	
6	¿Ud. considera correcto la dispensación de medicamentos sin receta médica alguna?					X	
7	¿Ud. considera correcto la dispensación de medicamentos con fecha vencida?					X	
8	¿Ud. considera correcto que la dispensación es de responsabilidad exclusiva del Químico Farmacéutico?					X	
9	¿Ud. está de acuerdo con la siguiente definición: ¿El proceso de dispensación es el acto farmacéutico que va desde la recepción de la prescripción médica hasta la entrega de los medicamentos al paciente?					X	
10	¿Ud. sabe cuáles son los 5 correctos, antes de administrar un medicamento?					X	

Observaciones adicionales:

Dictamen: Autorizo la aplicación del instrumento (X)

No autorizo la aplicación del instrumento ()


Mg. Jacqueline E. Mayora Lumasco
DOCENTE

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO N° 02

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ADULTOS
MAYORES**

1. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO

1.1. **Nombre del instrumento:** Cuestionario

2. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

2.1. **Nombres y apellidos** : Jackeline Eveling Mayorca Lunasco

2.2. **Título profesional** : Licenciada en enfermería

2.3. **Grado Académico** : Magister

2.4. **Especialización o experiencia:** Emergencia y desastres

2.5. **Cargo actual:** Docente

2.6. **Institución donde labora:** Universidad Nacional Autónoma Altoandina
de Tarma

2.7. **Dirección domiciliaria:** Pje. Reivindicación - Tarma

2.8. **Lugar y fecha:** Tarma 20 de abril 2023

2.9. **Teléfono móvil:** 951023014

3. INDICACIONES

Luego de un riguroso análisis de los ítems del instrumento, los requisitos mínimos que se consideraron para la evaluación son:

- **Pertinencia:** El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.
- **Claridad** conceptual: Hasta qué punto el enunciado del ítem no genera confusión o contradicción.
- **Redacción:** Si la sintaxis, ortografía y la terminología utilizada son apropiadas.
- **Escala y codificación:** Si la escala empleada en cada ítem es apropiada y la misma ha sido debidamente codificada.
- **Formato:** La forma como se presentan los ítems y el instrumento en general.

La escala de evaluación es:

1	2	3	4	5
Inaceptable	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente


4. ITEMS

Ítems	Preguntas	1	2	3	4	5	Observación por ítems
1	¿Se encuentra satisfecho con la atención que recibe de parte del personal de salud de la Botica Vida y Salud?					X	
2	¿El trato y la orientación que recibes es el adecuado?					X	
3	¿Le saludan antes de antes de dispensarle un medicamento en la Botica Vida y Salud?					X	
4	¿Ud. cree que el personal de salud que trabaja en la Botica Vida y Salud se encuentra capacitado para atender a los usuarios que acuden para su atención?					X	
5	¿Cómo calificarías tu experiencia general con la atención recibida en la Botica Vida y Salud?					X	
6	¿Hasta que punto la atención de dispensación de medicamentos la Botica Vida y Salud superaron tus expectativas?				X		
7	¿Qué tan receptivo ha sido nuestro equipo de servicio al cliente en la Botica Vida y Salud frente a tus preguntas y preocupaciones?					X	
8	¿Cuáles son las probabilidades de que vuelvas a comprar nuestros productos en la Botica Vida y Salud?					X	
9	¿Usted cree que la atención de dispensación de medicamentos a los adultos mayores debe ser sin receta médica?					X	
10	¿Ud. cree que la dispensación es de responsabilidad exclusiva del Químico Farmacéutico?					X	

Observaciones adicionales:

Dictamen: Autorizo la aplicación del instrumento (X)

No autorizo la aplicación del instrumento ()


Mg. Jacqueline E. Mayora Lamasco
DOCENTE

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO N° 01

NIVEL DE CONOCIMIENTO

1. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO

1.1. Nombre del instrumento: Cuestionario

2. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

2.1. Nombres y apellidos : Gilmer Neker Solis Condor

2.2. Título profesional : Cirujano Dentista

2.3. Grado Académico : Maestro en salud pública y comunitaria

2.4. Especialización o experiencia: Especialista en rehabilitación oral

2.5. Cargo actual: Director de la oficina de responsabilidad social y
extensión cultural de la facultad de odontología

2.6. Institución donde labora: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

2.7. Dirección domiciliaria: Av. de la cultura N° 108 - Yanacancha

2.8. Lugar y fecha: 12 de abril del 2023

2.9. Teléfono móvil: 963932709

3. INDICACIONES

Luego de un riguroso análisis de los ítems del instrumento, los requisitos mínimos que se consideraron para la evaluación son:

- **Pertinencia:** El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.
- **Claridad conceptual:** Hasta qué punto el enunciado del ítem no genera confusión o contradicción.
- **Redacción:** Si la sintaxis, ortografía y la terminología utilizada son apropiadas.
- **Escala y codificación:** Si la escala empleada en cada ítem es apropiada y la misma ha sido debidamente codificada.
- **Formato:** La forma como se presentan los ítems y el instrumento en general.

La escala de evaluación es:

1	2	3	4	5
Inaceptable	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente

4. ITEMS

Ítems	Preguntas	1	2	3	4	5	Observación por ítems
1	¿Sabe Ud. en qué consiste el proceso de dispensación medicamentos?					X	
2	¿Conoce Ud. el objetivo principal del proceso de dispensación de medicamentos?					X	
3	¿Antes de la dispensación de medicamentos lee y entiende bien la receta médica?					X	
4	¿Conoce el Manual de Dispensación de Medicamentos?					X	
5	¿Unas buenas prácticas de dispensación que se administre medicamento correcto al paciente adecuado en la dosis y cantidad prescritas?					X	
6	¿Ud. considera correcto la dispensación de medicamentos sin receta médica alguna?					X	
7	¿Ud. considera correcto la dispensación de medicamentos con fecha vencida?					X	
8	¿Ud. considera correcto que la dispensación es de responsabilidad exclusiva del Químico Farmacéutico?					X	
9	¿Ud. está de acuerdo con la siguiente definición: ¿El proceso de dispensación es el acto farmacéutico que va desde la recepción de la prescripción médica hasta la entrega de los medicamentos al paciente?					X	
10	¿Ud. sabe cuáles son los 5 correctos, antes de administrar un medicamento?					X	

Observaciones adicionales:

Dictamen: Autorizo la aplicación del instrumento (X)

No autorizo la aplicación del instrumento ()



 Dr. Guimer Solis Condor

 CIRUJANO DENTISTA
 ESP. REHABILITACIÓN ORAL
 COP: 15066

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
ESCUELA DE POSGRADO**

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO N° 02

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ADULTOS
MAYORES**

1. INFORMACIÓN DEL INSTRUMENTO

1.1. Nombre del instrumento: Cuestionario

2. INFORMACIÓN DEL EXPERTO

2.1. Nombres y apellidos : Gilmer Neker Solis Condor

2.2. Título profesional : Cirujano Dentista

2.3. Grado Académico : Maestro en salud pública y comunitaria

2.4. Especialización o experiencia: Especialista en rehabilitación oral

2.5. Cargo actual: Director de la oficina de responsabilidad social y
extensión cultural de la facultad de odontología

2.6. Institución donde labora: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión

2.7. Dirección domiciliaria: Av. de la cultura N° 108 - Yanacancha

2.8. Lugar y fecha: 12 de abril del 2023

2.9. Teléfono móvil: 963932709

3. INDICACIONES

Luego de un riguroso análisis de los ítems del instrumento, los requisitos mínimos que se consideraron para la evaluación son:

- **Pertinencia:** El grado de correspondencia entre el enunciado del ítem y lo que se pretende medir.
- **Claridad** conceptual: Hasta qué punto el enunciado del ítem no genera confusión o contradicción.
- **Redacción:** Si la sintaxis, ortografía y la terminología utilizada son apropiadas.
- **Escala y codificación:** Si la escala empleada en cada ítem es apropiada y la misma ha sido debidamente codificada.
- **Formato:** La forma como se presentan los ítems y el instrumento en general.

La escala de evaluación es:

1	2	3	4	5
Inaceptable	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente

4. ITEMS

Ítems	Preguntas	1	2	3	4	5	Observación por ítems
1	¿Se encuentra satisfecho con la atención que recibe de parte del personal de salud de la Botica Vida y Salud?					X	
2	¿El trato y la orientación que recibes es el adecuado?					X	
3	¿Le saludan antes de antes de dispensarle un medicamento en la Botica Vida y Salud?					X	
4	¿Ud. cree que el personal de salud que trabaja en la Botica Vida y Salud se encuentra capacitado para atender a los usuarios que acuden para su atención?					X	
5	¿Cómo calificarías tu experiencia general con la atención recibida en la Botica Vida y Salud?					X	
6	¿Hasta que punto la atención de dispensación de medicamentos la Botica Vida y Salud superaron tus expectativas?					X	
7	¿Qué tan receptivo ha sido nuestro equipo de servicio al cliente en la Botica Vida y Salud frente a tus preguntas y preocupaciones?					X	
8	¿Cuáles son las probabilidades de que vuelvas a comprar nuestros productos en la Botica Vida y Salud?					X	
9	¿Usted cree que la atención de dispensación de medicamentos a los adultos mayores debe ser sin receta médica?					X	
10	¿Ud. cree que la dispensación es de responsabilidad exclusiva del Químico Farmacéutico?					X	

Observaciones adicionales:

Dictamen: Autorizo la aplicación del instrumento (X)

No autorizo la aplicación del instrumento ()


 Dr. *Gilmer Solís Condo*
 CIRUJANO DENTISTA
 ESP. REHABILITACIÓN ORAL
 COP: 15066

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	MATERIAL Y MÉTODOS
<p>Problema general: ¿Cómo es la calidad de atención durante la dispensación de medicamentos, en la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>a. ¿Cuáles son las características fundamentales de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud – Tarma?</p> <p>b. ¿Cómo es la calidad de atención que brinda el personal de salud de la Botica Vida y Salud durante la dispensación de medicamentos?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la calidad de atención durante la dispensación de medicamentos en la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud – Tarma - octubre – diciembre del 2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a. Identificar las características fundamentales de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud – Tarma.</p> <p>b. Identificar la calidad de atención que brindan el personal de salud de la Botica Vida y Salud durante la</p>	<p>Hipótesis general: Una buena calidad de atención durante la dispensación de medicamentos influye favorablemente en la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud de Tarma</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>1. La calidad de atención que brindan el personal de salud de la Botica Vida y Salud durante la dispensación de medicamentos en su mayoría es buena.</p> <p>2. La satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud de Tarma en su mayoría es favorable</p>	<p>Variable independiente: Calidad de atención durante la dispensación de medicamentos</p> <p>Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios adultos mayores</p>	<p>*Buena</p> <p>*Regular</p> <p>*Mala</p> <p>*Favorable</p> <p>*Medianamente favorable</p> <p>*Desfavorable</p>	<p>Tipo de investigación: Descriptivo.</p> <p>Método: Descriptivo</p> <p>Diseño descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <p>Donde: M : Muestra O₁ : Calidad de atención durante la dispensación de medicamentos. x : Reacción de variables y : Satisfacción de los usuarios adultos mayores</p> </div> <p>Muestra: La muestra fue a través del muestreo no probabilístico intencionado a los Usuarios adultos</p>

<p>c. ¿Cómo es la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud de Tarma?</p> <p>d. ¿Cómo es la relación entre la calidad de atención durante la dispensación de medicamentos con la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud de Tarma?</p>	<p>dispensación de medicamentos.</p> <p>c. Identificar la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud de Tarma.</p> <p>d. Determinar la relación entre la calidad de atención durante la dispensación de medicamentos con la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud de Tarma.</p>	<p>3. Existe relación significativa entre la calidad de atención durante la dispensación de medicamentos con la satisfacción de los Usuarios Adultos mayores que son atendidos en la Botica Vida y Salud de Tarma.</p>			<p>mayores que acuden a la Botica Vida y Salud a para su atención durante octubre a diciembre del 2022 y fueron un total de 82 usuarios.</p>
--	--	--	--	--	--



