



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Dispensación de medicamento y su relación con la satisfacción del
usuario en un centro de salud de Lima Norte, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTORA:

Rodríguez Fernández, Flor Yesica (orcid.org/ 0000-0001-9443-7235)

ASESORA:

Dra. Meneses La Riva, Monica Elisa (orcid.org/ 0000-0003-6885-9207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi esposo, por ser mi leal compañero de vida y brindarme su apoyo en todo momento para alcanzar mis metas.

A mi hijo, quien es la razón de mi existir, mi mayor orgullo y mi mejor obra.

A mis padres por su esfuerzo y dedicación en mi formación personal, por ser mis guías y ejemplos de vida

Agradecimiento

A Dios por bendecirme con la familia que formo parte, quienes son mi soporte y mi motivación, por regalarme salud para cumplir mis metas a nivel personal y profesional

A los docentes de la UCV, por brindarme sus conocimientos a lo largo de mi formación en la maestría y a todas las personas que colaboraron para la realización de este trabajo de investigación.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstrac	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos de recolección de datos	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V.DISCUSION	23
VI.CONCLUSIONES	29
VII.RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	38

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1 Ficha técnica de instrumento de dispensación del medicamento
¡Error! Marcador no definido.

Tabla 2 Ficha técnica de instrumento de satisfacción del usuario
¡Error! Marcador no definido.

Tabla 3 Interpretación de los coeficientes de correlación
¡Error! Marcador no definido.9

Tabla 4 Descripción del nivel de la variable dispensación del medicamento en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte, 2022. 20

Tabla 5 Descripción del nivel de la variable satisfacción del usuario en de un Centro de Salud de Lima Norte, 2022
¡Error! Marcador no definido.0

Tabla 6 Prueba de normalidad entre la dispensación del medicamento y la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Lima Norte, 2022
¡Error! Marcador no definido.

Tabla 7 Correlación entre las dos variables dispensación del medicamento y la satisfacción del usuario y sus dimensiones.
¡Error! Marcador no definido.

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Diseño correlacional	133
Figura 2 Fórmula muestral	155

Resumen

Determinar la relación entre la dispensación del medicamento y la satisfacción en usuarios de un centro de salud de Lima Norte, 2022. La metodología usada fue de enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, de corte transversal y de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 169 sujetos. Se aplicó dos cuestionarios uno que es para la dispensación del medicamento que consta de 05 dimensiones (recepción y validación, análisis e interpretación, preparación y selección de productos, de los registros y entrega de productos e información) con 17 ítems y el cuestionario de satisfacción del usuario que consta de 05 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) con 20 ítems. Los resultados obtenidos denotan que existe un nivel eficiente de dispensación del medicamento con un 71%, mientras que existe un nivel alto de satisfacción al usuario con un 66.3%; en el nivel inferencial se encontró la existencia de correlación positiva y de intensidad alta ($Rho=0,784$). Se concluye que los usuarios perciben de manera agradable la atención ofrecida en el establecimiento de salud por lo que, si la dispensación del medicamento es eficiente, el nivel de la satisfacción se mantendrá alto.

Palabras clave: dispensación del medicamento, satisfacción del usuario, amabilidad, entrega de productos, fiabilidad.

Abstrac

To determine the relationship between medication dispensing and satisfaction among users of a health center in Lima Norte, 2022. The methodology used was quantitative, descriptive correlational, cross-sectional and non-experimental design. The sample consisted of 169 subjects. Two questionnaires were applied, one for the dispensing of medication, consisting of 5 dimensions (reception and validation, analysis and interpretation, preparation and selection of products, records and delivery of products and information) with 17 items, and the user satisfaction questionnaire consisting of 5 dimensions (reliability, responsiveness, safety, empathy and tangible elements) with 20 items. The results obtained show that there is an efficient level of drug dispensing with 71%, while there is a high level of user satisfaction with 66.3%; at the inferential level, a positive correlation of high intensity was found ($Rho=0.784$). It is concluded that users perceive the care offered in the health facility in a pleasant way, and therefore, if the dispensing of the medication is efficient, the level of satisfaction will remain high.

Key words: *medication dispensing, user satisfaction, friendliness, product delivery, reliability.*

I. INTRODUCCIÓN

Toda nación cuenta con un servicio relacionado a la salud y sus derivados, cuya función suprema radica en el bienestar de sus ciudadanos, los mismos que buscan en los nosocomios una mejoría no solo por parte del efecto del medicamento sino por la atención ofrecida en los establecimientos de salud (Organización Mundial de la Salud, 2017). Por lo tanto, las organizaciones dedicadas a este rubro deben de cumplir con planes que puedan dar respuesta a los usuarios en todas sus dimensiones, no obstante, cuando ello no ocurre las dificultades se hacen notar desde la falta de personal hasta una atención déspota al usuario.

Tal es el caso de Ecuador, la cual bajo el estudio de Yépez et al. (2020) indican que esta situación se ha visto afectada en tiempos de crisis donde la tensión y la carga laboral han sido pieza fundamental para poder lograr alcanzar la atención adecuada; empero esta realidad aún es latente en algunos servicios de salud, la cual hace una especial referencia a la dispensación del fármaco y la satisfacción por parte de los usuarios, indicando que un 60.9% de manera global sostiene tener desacierto en la atención.

No obstante, los datos encontrados en Francia, Alemania y Bélgica denotando ser los países con un 70% de mayor índice de satisfacción en la entrega del medicamento, del mismo modo en Noruega cuyo valor asciende al 80% (Cruz, 2021). Ello denota que la realidad de Europa dista a la de América latina siendo en esta parte del continente un problema latente, al igual que en Japón quienes indicaron estar complacientes en un 47%, mientras que España se encuentra en un 79% (Cruz, 2021). A ello, Palomar y Álvarez (2020) muchos de los hospitales presentaron dificultades en abastecimiento por condiciones de la crisis sanitaria la cual perjudicó notablemente al estado actual de la dispensación del medicamento.

En el ámbito peruano, se observó que en algunos centros farmacéuticos presentan desabastecimiento de los recursos entre ellos medicamentos básicos, dispositivos médicos entre otros, esta situación causa conflictos por la demanda insatisfecha entre los trabajadores de salud y los pacientes (Febres & Mercado, 2020) Los errores e incumplimiento en el proceso de la dispensación y como

consecuencia que el usuario se sienta insatisfecho, dado que la emergencia sanitaria a desvelado las deficiencias del servicio al no presentar en varios momentos la data actualizada de los medicamentos (Contraloría General de la República, 2021). Cabe mencionar que de acuerdo con el artículo 32 de la ley 29459 de la Digemid (2009), enuncia a la dispensación de los productos farmacéuticos en función de lo normado por las buenas prácticas de dispensación y seguimiento farmacoterapéutico, la cual describe el procedimiento relacionado con la calidad.

En función de la calidad, Fabián et al. (2022) comentan que es viable identificar la percepción de los pacientes acerca de la atención admitida llegando a tener cierto grado de satisfacción con el servicio ofrecido. En tal sentido, Miranda (2021) manifiesta que un personal que no brinde un servicio orientado a la calidad, probablemente sea un cliente ya sea interno o externo insatisfecho.

En el caso del centro de salud de Lima Norte, esta realidad no es ajena a nuestra situación local, puesto que la investigadora se dedicó a observar cuestionándose el comportamiento de las variables, de tal manera que nació en ella la decisión de conocer por medio del problema general: ¿Cuál es la relación entre la dispensación de medicamento y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima norte, 2022?, aunado a ello parten los problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre dispensación de medicamento y la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte, 2022?, de tal manera que serán vertidas en teorías que expliquen el problema a desarrollar.

Por tal razón, el estudio presentó su racionalidad vista desde tres perspectivas tanto teórica, metodológica como práctica.

Según Ñaupas et al. (2018) la justificación es la razón por la cual la investigadora está optando por el estudio, ese sentido a nivel teórico se encontró un vacío del conocimiento para ambas variables, las mismas que por su importancia, necesitan ser conocidas e investigadas con la intención de establecer asociación teórica entre variable y así generar el conocimiento.

Por otro lado, el estudio presentó una justificación práctica ya que nos permitió conocer el comportamiento de la variable de manera individual como en relación, de manera que se dio a conocer como las magnitudes de las variables se asocian entre sí.

Por último, a nivel metodológico tanto el nivel como el tipo del estudio servirán para futuras investigaciones relacionadas con el tema, de tal manera que los instrumentos que fueron empleados, presentaron adecuadas propiedades psicométricas y confiabilidad.

En efecto, el objetivo general que desprende la tarea científica fue determinar la relación entre la dispensación de medicamento y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima Norte, 2022; asimismo los objetivos específicos serán expresados en la necesidad de establecer la relación entre la dispensación de medicamento y las dimensiones, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte, 2022.

Ante esta conjetura, se verificó la hipótesis general: Ha: Existe relación entre la dispensación de medicamento y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima Norte, 2022. Las Hipótesis específicas: Ha: Existe relación entre dispensación de medicamento y la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Después de la búsqueda exhaustiva y de un arduo trabajo de indagación, se localizaron algunos antecedentes las cuales generaron robustez al estudio de la variable, tal es el caso de las investigaciones nacionales tales como:

Mallque (2021) realizó un estudio con la intención de decretar el enlace entre la dispensación del medicamento y la satisfacción en una muestra de 80 pacientes. Para ello utilizó la metodología de enfoque cuantitativo y tipo correlacional, la misma que ayudó a poder llegar a los objetivos planteados. Para el recojo de los datos se utilizaron instrumentos validados por juicio de expertos, asimismo se halló un

coeficiente de fiabilidad por alfa de Cronbach mayores de 0.81. Los resultados evidenciaron que el 39% del personal indica una atención regular, con tendencia a una atención mala de 36%, en efecto él se encontró que el 39% asume estar satisfechos con la atención, seguido de un 31% quienes indican estar satisfechos. Por último, se determinó la presencia de una correlación de tipo moderada, $Rho=0.448$.

Paredes (2021) realizó un estudio cuya tarea científica fue determinar el grado de relación entre la dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario externo de un nosocomio de Lima, en una muestra de 349 sujetos. En ella se aplicó una metodología cuantitativa, de tipo correlacional, de corte transversal. Cabe mencionar que los instrumentos utilizados evidenciaron obtener valores adecuados de confiabilidad mayores al 0.8, así como la validación por juicio de tres expertos, quienes validaron los instrumentos de manera que verificaron la consistencia de los 35 ítems en la totalidad. Los resultados obtenidos demostraron que la dispensación de los medicamentos se encuentra en un nivel regular, con un 65.9% con tendencia a una atención alta de 33.8%, mientras que la satisfacción es evaluada con un nivel regular del 60.5% con tendencia a satisfecho con un 39%. Aunado a ello, por medio del coeficiente de correlación de Spearman, se encontró la existencia de correlación baja, con un valor $Rho=0.224$.

Cruz (2021) desarrolló una pesquisa, con la intención de determinar la relación entre el proceso de dispensación de los equipos de protección personal y la satisfacción, en una población de 43 sujetos pertenecientes al hospital, en ellos se les aplicó una metodología de enfoque cuantitativo y diseño correlacional. Para el recojo de los datos, se utilizó el cuestionario como técnica de 10 ítems para la primera variable y de 11 ítems para segunda variable. Los resultados evidenciaron que 62.8% cumple con el proceso de dispensación y por ende se encuentra satisfecho. Aunado a ello, se halló que existe correlación entre ambas variables siendo de grado fuerte con un valor de $Rh0= 0.557$.

Ordaya (2020) ejecutó un estudio con la intención de detectar la correspondencia entre el nivel de la satisfacción del usuario y el cumplimiento de la buena prácticas de dispensación en una muestra de 362 personas. El estudio se

elaboró mediante una metodología cuantitativo de nivel correlacional. Para la recolección de la data se trabajó con instrumentos, las cuales fueron revisadas por profesionales conocedores en la materia dándole su visto bueno, aunado a ello; se halló en los instrumentos adecuados coeficientes de fiabilidad por alfa de Cronbach de 0.8. En efecto, los resultados evidenciaron la existencia de correlación de grado fuerte con el $Rho= 0.66$.

Briceño (2020), ejecutó una investigación, cuya tarea científica principal fue determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios, en una muestra de 378 sujetos. Para ello, se empleó una metodología de tipo cuantitativo, de diseño no experimental y alcance correlacional. Cabe mencionar que los instrumentos fueron validados por criterio de juicio de expertos, del mismo modo se halló una confiabilidad por alfa de Cronbach de 0.98. Los resultados encontrados denotaron que la dispensación de medicamentos está percibida de carácter buena, con un 6.01% con tendencia al nivel regular, con un 39.2%, aunado a ello; el 68.5% encontraron estar satisfechos con la atención, a diferencia del 31.5% de los usuarios, quienes manifestaron estar poco satisfechos. Asimismo, se halló la existencia de correlación por el coeficiente de Spearman de $Rho= 0.812$.

Del mismo modo, se encontraron algunos estudios referentes a la materia de investigación en el ámbito internacional, estos fueron aportes de innumerable valor, para este estudio por la carencia de información hallada. Dentro de ellos tenemos:

Manosalva y Osorio (2021) obraron un estudio en Colombia, bajo una muestra de 376 usuarios, para determinar la relación entre el modelo de servicio para el trámite y la dispensación de medicamentos en Bucaramanga, para ello se trabajó mediante una metodología de tipo mixta, de diseño no experimental, la misma que permitió desarrollar una guía de entrevista de profundidad y un cuestionario para lograr los objetivos propuestos. Los resultados encontrados permitieron validar que el modelo creado permite desarrollar el pedido desde casa, asimismo, el 44.5% de la población indica estar satisfecho con el servicio de dispensación.

Urda et al. (2021) llevó a cabo una tarea científica en Argentina, con una muestra de 386 sujetos, con la intención de establecer el nivel de la satisfacción de

los usuarios del establecimiento de salud, en efecto se manejó una metodología cuantitativa de corte transversal. Cabe mencionar el instrumento contempla una estructura de 19 ítems con respuesta de tipo Likert. Los resultados encontrados denotan que el 97.6% se muestran satisfechos con la atención ofrecida en el consultorio externo, sin embargo, la valoración se vuelve baja en función del espacio físico y la organización. Por ende, se concluye que la satisfacción en esta localidad es alta, sin embargo, se tendría que mejorar en aspectos relacionados con el ambiente y sus derivados.

Duque (2020) ejecutó un estudio en Colombia con la intención de examinar la apreciación de la investigación acerca de los medicamentos en los establecimientos farmacéuticos, en efecto se utilizó una metodología de corte observacional, descriptivo, transversal, donde se empleó la técnica de la encuesta la cual permitió hallar que el 64.8% presentan una percepción satisfecha, a pesar de que el 75% del personal que atiende no presenta una capacitación adecuada. En efecto, el estudio tuvo gran aceptación por parte de los usuarios quienes lo percibieron de manera adecuada.

Olutase (2019) desarrolló un estudio en Nigeria, con la intención de determinar la correcta praxis de suministración de los antibióticos en una muestra de 84 farmacias, para ello se utilizó una metodología de tipo cuantitativo de corte transversal. Los resultados evidenciaron un mayor porcentaje del expendio de medicamentos sin receta en un total del 58% siendo una praxis relativamente usual lo cual perjudicaría a la misma población por la resistencia bacteriana, así como su uso irracional del medicamento. Aunado a ello, el 94% de los profesionales farmacéuticos no solo entregan el medicamento, sino que aconsejan sobre las bondades del medicamento.

Alcívar (2019) ejecutó un estudio en Ecuador con el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad del servicio, en una muestra de 381 pacientes que asisten al Hospital Guasmo Sur. Para tal caso, se trabajó con una metodología cuantitativa, de diseño no experimental, donde se ejecutó un cuestionario compuesto por 18 ítems para la variable satisfacción, el mismo que posee un coeficiente de fiabilidad por alfa de Cronbach de 0.91, el cual a su vez goza de validez predictiva por el uso del modelo Servqual. Se encontraron que las dimensiones alcanzaron valores deficientes como la empatía del 10%,

capacidad de respuesta del 0.7%, fiabilidad del 13%, seguridad al 33% y elementos tangibles al 37%; lo cual evidencia la necesidad de trabajar en los insumos relacionados con el trato del servicio a los pacientes.

Todo lo anteriormente mencionado se convierten en precedentes que por su relevancia y aporte denotan un impacto para el desarrollo de esta investigación, la cual la investigadora ha colocado su observación en ambas variables, tal como lo expresa De la Nogal (2021) el trabajo de la farmacia, en un centro de salud mejora la adherencia al tratamiento, eficiencia y la seguridad en la atención al paciente.

En relación al análisis teórico de la variable 1, la dispensación del medicamento, cuyo aspecto contextual está enfocado en la atención del medicamento guiado por Ortega y Marín (2021) comenta que una de las prácticas seguras en administración del insumo medicamentoso, juega un papel trascendental, como parte del eslabón de la atención integral en los nosocomios de la localidad, no obstante aunque se pueden verificar errores como en la prescripción y administración, es el profesional farmacéutico quien desarrolla todo un proceso de atención sólida con el objeto de brindar una prestación óptima. Por lo tanto, cuando se habla de la dispensación del medicamento, se tiene en consideración, no solo la entrega del producto, sino también el proceso de atención en triaje. A ello, Rodríguez y Hernández (2021) define la atención farmacéutica a la práctica completa y también responsable, de manera que el profesional farmacéutico se involucra en el tratamiento, con el único objetivo de alcanzar una vida de alta calidad. En ese sentido, el análisis de los autores responde a la dispensación de los medicamentos. En ese orden de ideas, la atención farmacéutica cumple con beneficiar a toda la población como dispensador de atención sanitaria, con participación activa en la prevención y promoción de la salud (Peña, 2020).

Autores como Asencio (2019), hace referencia a las buenas prácticas de dispensación, definiéndola como el componente de la atención farmacéutica para el expedito del medicamento, enfocándose con los objetivos terapéuticos, en efecto no solo es el acto físico de entregar el medicamento, sino que comprende una actividad cognitiva, que deriva de un conocimiento propio en el desempeño laboral

y que es avalado por las instituciones pertinentes en salud. De acuerdo con la DIGEMID (2009) es el profesional farmacéutico quien entrega a los usuarios la medicina, así como de la información y orientación para un uso adecuado.

Por su parte, Pérez (2021) responde a la dispensación del medicamento, mediante cuatro dimensiones, que en su conjunto aportan y benefician a la conceptualización, siendo la recepción y validación, asimismo verificar el tipo de establecimiento, como el profesionalismo para la entrega del producto. Por ello para muchos pacientes cumplir con ese procedimiento determina la verificación que cumplan con una adecuada gestión farmacoterapéutica que responda a sus necesidades (Poveda, 2021).

No obstante, Rodríguez et al. (2017) tomó el concepto de dispensación desde el modelo teórico expuesto por Hepler y Stand, quienes alcanzaron a establecer que una provisión responsable en el tratamiento farmacológico, cumple con el propósito de cooperar con el médico el resultado esperado de calidad; lo cual responde al a lo expuesto por la DIGEMID y el autor base de este estudio.

A ello, Briceño (2020) define a la dispensación del medicamento a la acción del personal de farmacia, de suministrar los diversos fármacos a un enfermo a modo de respuesta ante la manifestación de una prescripción, la cual es desarrollada por un profesional autorizado, destacando cinco dimensiones, las mismas que permiten entender el proceso de la dispensación. En ese sentido se presentan las cinco dimensiones que opta el autor, tales como:

Dimensión 1: la recepción y validación, aquí se expresa las indicaciones a considerar y se condiciona a la caligrafía legible puesto que se verificará que todos los elementos estén colocados (Briceño, 2020). Asimismo, Asencio (2019) refiere la validación de la prescripción y recepción, contempla la prescripción médica y a su vez la comprobación del personal farmacéutico quien describe lo receta al usuario.

Dimensión 2: análisis e interpretación, esta involucra hacer una revisión de la prescripción médica, así como la interpretación de las abreviaturas inscritas (Briceño, 2020). Asimismo, Asencio (2019) refiere el análisis e interpretación de la

receta, esta comprende interpretar correctamente la lectura que el médico tratante prescribió al momento de la atención.

Dimensión 3: preparación y selección de productos, se ejecuta el proceso de verificación, si los productos contienen los elementos necesarios para el consumo entre ellos el rotulado, la vía de administración, entre otros (Briceño, 2020). A su vez Asencio (2019) refiere preparación y selección de los productos para su entrega, en este apartado se busca que la atención contemple la higiene y entrega del producto, la cual debe de ser precisa y regulada por las normas vigentes.

Dimensión 4: registros, permite la elaboración de los informes, así como determinar la cantidad de medicamentos disponibles (Briceño, 2020). A su vez Asencio (2019) refiere registros, son todos aquellos insumos que tienen que estar anotado en un soporte informático, que ayude a establecer un mejor control de los insumos.

Dimensión 5: entrega de productos e información, ello comprende la acción de hacer que los productos lleguen a los usuarios en óptimas condiciones; del mismo modo, el personal farmacéutico desarrolla funciones de educación al explicar las propiedades del medicamento al paciente (Briceño, 2020). A su vez Asencio (2019) refiere entrega de los artículos e información, implica velar por la experiencia que presenta la entrega del producto, basada en una atención cálida.

Existen autores quienes pueden discrepar, en este caso Asencio (2019) menciona que en la dispensación del medicamento, el personal farmacéutico explica el uso adecuado y responsable del medicamento, porque su explicación influye en los aspectos relacionados al mismo. A ello se prevé mitigar algunos errores en la praxis, tales como la redacción de la receta que usualmente en el horario de la madrugada se presenta dicha observación (Sarzoza, 2021). Asimismo, Daza y Arias (2020) comentan que encontraron a la inexperiencia por parte de los médicos la cual no permite resolver con exactitud la dispensación del medicamento por lo que el apoyo en áreas de capacitación beneficiarían a evitar estos errores. Por su parte, Escobar et al. (2021) responde a trabajar un modelo que se encargue

de aplicar herramientas administrativas y generales que potencialicen el control y la dispensación de medicamentos de la mano del uso de los inventarios.

En cuanto a la variable satisfacción, Chiang et al. (2021) la satisfacción está relacionada con la eficiencia de la organización y como sus colaboradores abordan las condiciones límites de estrés, mediante el compromiso y el desempeño, puesto que este vincula con su motivación, es por ello que Díaz et al. (2021) contempla la posibilidad de agregar otros valores como el componente sociodemográfico, la variedad de tareas, las facetas y roles en el trabajo, puesto que es necesario conocer la percepción que tienen los usuarios haciéndoles partícipe del personal de farmacia.

Gonzales (2020) sostiene que según el teórico Herzberg (1967) refiere sobre el modelo bifactor entre la satisfacción y la no satisfacción, llevándolo a dos polos, cuya responsabilidad recae en los que administran la compañía y serían ellos quienes podrían eliminar las causas que llevan a la insatisfacción. A ello, Kotler (2013) reflexiona sobre este punto e indica que la satisfacción del usuario se compone por el estado de ánimo, en el proceso de vincular un servicio y la expectativa del mismo. En tanto, la satisfacción en sí misma, es una noción subjetiva, bajo la percepción del usuario (RAE, 2020).

En líneas generales, existe un abanico muy amplio de postulados que, sumados llegan a una misma causa y es la de ofrecer un servicio que pueda responder a las necesidades de los clientes, por las que acuden al servicio. En tal sentido, según Parasuraman et al. (1998) el modelo Serqual parte del paradigma del estar disconforme, puesto que a partir de ello, nace tener mirada holística tanto de la calidad del servicio, como las expectativas y la percepción. Por tal motivo al inicio Veliz (2019) hace referencia a la satisfacción a dos elementos, uno la confianza y también el trato. Asimismo, Del Estal y Melián (2022) comenta que la satisfacción al usuario depende en cierto modo, del compromiso que posee el personal sanitario. En base a ello, la atención al usuario se hace necesaria posicionar al paciente como agente prioritario del servicio farmacéutico, pues permite cubrir las expectativas de todo nosocomio; la salud primero y para ello la

satisfacción de la entrega del medicamento se convierte en pieza fundamental (Argudo, Narvaez, & Vasquez, 2021).

En efecto Briceño (2020) menciona a la satisfacción del usuario, al grado en que el nosocomio, mediante el servicio ofrecido genera un impacto siendo positivo o negativo bajo cinco dimensiones, las cuales responden al modelo SERQUAL, puesto que permite medir la calidad del servicio, conociendo así las expectativas de los usuarios y como perciben el servicio.

Dimensión 1: fiabilidad, es descrita como la ejecución del servicio cuidadoso, solucionando los problemas que se derivan del mismo (Briceño, 2020). A su vez Rengifo (2020) refiere fiabilidad, ello denota que la institución pueda generar resolución de problemas, ante eventos que demanden el cumplimiento del servicio.

Dimensión 2: la dimensión capacidad de respuesta, denominada como el interés para apoyar y proveer un rápido servicio, respondiendo de manera adecuada (Briceño, 2020). A su vez Rengifo (2020) refiere la capacidad de respuesta, como la disposición por parte de la institución a generar una atención inmediata, dispuesta a generar una atención satisfecha.

Dimensión 3: seguridad, es referida a todo el conocimiento para la atención, así como la confianza y credibilidad (Briceño, 2020). A su vez Rengifo (2020) refiere seguridad, como la capacidad necesaria, fiel al cumplimiento de las medidas que estas requieran.

Dimensión 4: empatía, esta es definida por la atención personalizada de cortesía hacia el cliente (Briceño, 2020). Asimismo, Rengifo (2020) refiere la empatía, como parte de la necesidad de los usuarios, a sentirse comprendidos por medio de una atención amable, la cual también considera el aspecto orientador al usuario.

Dimensión 5: elementos tangibles, contemplan los espacios donde se realiza el servicio, tales como la infraestructura, los materiales, entre otros (Briceño, 2020). Asimismo, Rengifo (2020) refiere a los elementos tangibles, las cuales son referidos

a las instalaciones, así como al uso de la vestimenta del personal, en ella conversan los estados físicos del lugar.

En efecto cada una de las dimensiones relacionadas con la satisfacción del usuario, buscan y se orientan a la complacencia del cliente externo, la cual comienza por el inicio del proceso y todo el recorrido que realiza.

III.METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de Investigación

En función a lo expresado por Arias (2020) este producto académico fue de tipo básico, ya que se posiciona como soporte para estudios venideros. Tal es el caso de la dispensación y la satisfacción en un centro de salud la cual proporcionó fundamento robusto de tal manera que pueda ser utilizado en otros campos.

Diseño de investigación

La investigadora evitó manipular la variable que se investigó, ante ello no se alteró los valores de la dispensación y de la satisfacción. Por tal motivo, según Ñaupas et al. (2018), no se requiera maniobrar los datos, básicamente se recolectaran en una sola vez.

el estudio contó con un diseño no experimental, donde las variables no se manipulan, y transversal, pues se recolectaron los datos en un único momento.

Nivel Correlacional

Según Pimienta y De la orden (2017) , esta tarea científica se desarrolló en un nivel correlacional, ya que buscó identificar las magnitudes de cada variable, así como hallar los grados en que cada fenómeno se vincula entre sí y las particularidades que poseen, en este caso, la relación entre la dispensación y la satisfacción.

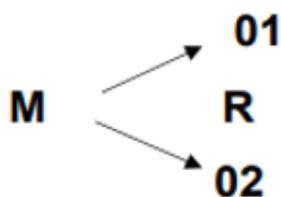
Enfoque: Cuantitativo

El enfoque de estudio denota una mirada cuantitativa, según lo referido por Hernández y Mendoza (2018), resulta ser la expresión del estudio en números de tal forma que se ajuste a medir niveles y magnitudes a las que son arribadas. Por lo tanto, esta mirada respondería al paradigma positivista.

El esquema explicativo es el siguiente:

Figura 1

Diseño correlacional



Donde:

M= Muestra de usuarios

01=Dispensación del medicamento

02=Satisfacción del usuario

R= posible relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Dispensación del medicamento

- **Definición conceptual:** Según el MINSA (2009) la variable dispensación está en función a la acción del farmacéutico, de facilitar él o los medicamentos ante la necesidad por parte del usuario, mediante un documento llamado receta, la misma que es remitida por otro profesional colegiado en salud, en ese sentido, se estima que dicha variable cuenta con cinco dimensiones, las mismas que permitirán conocer el fenómeno, tales

como: recepción y validación, análisis e interpretación, preparación y selección de productos, registros y entrega de productos e información.

- **Definición operacional:** La variable dispensación del medicamento comprende cinco dimensiones; recepción y validación, análisis e interpretación, preparación y selección de productos, registro y entrega de productos e información.
- **Indicadores:** Estos fueron los indicadores; presentación de receta(ítem1), datos de la receta(ítem 2), adecuada interpretación(ítem 3 y 4), experiencia profesional (Ítem 5), medicamentos alternativos(ítem 6), condiciones físicas del producto(ítems 7), cambio de producto(ítem 8) y tiempo necesario(ítem 9), los indicadores apuntes adicionales(ítem 10) y registro detallado(ítems 11 y 12), entrega de medicamentos(ítem 13), información de medicamentos(ítem 14), información adicional(ítem 15), conocimiento(ítem 16) y resolución de dudas(ítem 17).
- **Escala de medición:** Ordinal con respuestas Likert.

Variable 2: Satisfacción del usuario

- **Definición conceptual:** En lo que comprende la variable satisfacción, esta es reflejada por el MINSA (2011), quien menciona es el grado por parte del centro de salud, en función al servicio ofrecido y como este impacta en el usuario, evaluándolo en sus dimensiones, tales como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles.
- **Definición operacional:** La variable satisfacción del usuario comprende cinco dimensiones; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles,
- **Indicadores:** Los indicadores fueron los siguientes: atención sin discriminación(ítem 1), horario establecido(ítem 2), respeto orden de llegada(ítem 3), atención de reclamos(ítem 4), información útil(ítem 5) y stock de medicamentos(ítem 6), respuesta de dudas(ítem 7), tiempo de espera(ítem 8), atención rápida(ítem 9) y solución inmediata(ítem 10), prioridad en atención(ítem 11), confianza para atender(ítem 12), dudas resueltas (ítem 13) y respecto de su privacidad(Ítem 14), trato amable y

respetuoso(ítem 15), explicación entendible(Ítem 16) y atención individualizada(ítem 17), los indicadores de ambientes(ítem 18), material necesario(ítem 19) y limpieza comodidad(ítem 20).

- **Escala de medición:** Ordinal con respuestas Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Es toda la agrupación de seres o cosas que cuentan, con al menos una característica en común para ser parte de un estudio (Pimienta & De la Orden, 2017). Para este estudio, la población se conformó por 300 usuarios de un centro de salud de Lima Norte.

Muestra: Carhuacho et al. (2019) refieren a la muestra como el subconjunto de la población, lo cual se indica como una parte por tomar de la población. En ese sentido, para este estudio se consideró a un total de 169 usuarios que asisten al centro de salud de Lima Norte de ambos sexos, para esto se utilizó una fórmula estadística:

Figura 2

Fórmula muestral

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

Donde:

N= Población= 300

E= Margen de error= 0.05

Z=Grado de confianza= 1.95%

P=Probabilidad de que ocurra el evento= 0.5

q=Probabilidad de que no ocurra el evento=0.5

n=Tamaño de la muestra= 169

Muestreo: Se consideró para esta pesquisa el análisis probabilístico (Hernandez & Mendoza, 2018). Es por ello que se emplearon ciertos métodos de inclusión y exclusión y esto a su vez permitieron la obtención de adecuadas bases de datos, para tal caso, el muestreo probabilístico de tipo aleatorio simple, la cual tuvieron las mismas posibilidades de ser consideradas, en efecto permitió confeccionar los criterios para poder cumplir con la tarea científica. Entre los criterios de inclusión tenemos:

- **Criterios de Inclusión:**

Usuarios que pertenezcan a la urbanización del distrito donde se encuentra ubicada el centro de salud

Usuarios que ingresan por atención primaria al nosocomio

Usuarios mayores de 18 años

- **Criterios de Exclusión**

Usuarios que no pertenecen a la urbanización del distrito donde se encuentra ubicada el centro de salud

Usuarios que ingresan por atención de emergencia

Usuarios menores de 18 años

Unidad de análisis: Un usuario del servicio del centro de salud de Lima Norte

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La investigación se realizó mediante la ejecución de la técnica la encuesta, la cual es definida por Cohen y Gómez (2019), como el uso de recopilar información mediante cuestionario previamente diseñados y cuya función es recrear la situación actual.

Instrumentos

En lo que respecta al instrumento, Cisneros et al. (2022) refiere al conjunto de afirmaciones que son sometidas a capturar la percepción de la población y con ella llegar a objetivos de la investigación.

Para el cálculo de las variables, se optó los instrumentos elaborados por Briceño (2020), el mismo que está compuesta por cinco dimensiones, para la variable dispensación de 17 ítems en escala Likert; mientras que para la variable satisfacción, está compuesta por 20 ítems en escala Likert.

Análisis de confiabilidad del instrumento

Tabla 1

Ficha técnica de instrumento de dispensación del medicamento

Nombre: Cuestionario para medir la dispensación del medicamento

Autor: Briceño (2020)

Adaptado por: Rodríguez Fernández, Flor

Objetivo: Recolectar información de la variable dispensación del medicamento

Lugar de aplicación: Centro de Salud de Lima Norte

Dimensiones: Recepción y validación, análisis e interpretación, preparación y selección de productos, de los registros, entrega de productos e información.

Baremos: alto, medio y bajo

Escala de medición: ordinal de escala likert

Nota: En la tabla se aprecia la descripción del cuestionario de la variable retroalimentación.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2

Ficha técnica de instrumento de satisfacción del usuario

Nombre: Cuestionario para medir la satisfacción del usuario

Autor: Briceño (2020)

Adaptado por Rodríguez Fernández, Flor

Objetivo: Recolectar información de la variable satisfacción del usuario

Lugar de aplicación: Centro de Salud de Lima Norte

Dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Baremos: alto, medio y bajo

Escala de medición: ordinal con escala likert

Nota: En la tabla se aprecia la descripción del cuestionario de la variable retroalimentación.

Fuente: Elaboración propia

Referente a la validación Galicia et al. (2017), detallaron la validez de contenido por juicio de expertos, como una propiedad de test y esta se consigna como elemento que se pretende medir. Para tal caso, se solicitó a expertos en la materia de estudio la opinión acorde de los criterios de coherencia, pertinencia y claridad.

Según Frías (2022), la fiabilidad se refiere a la suficiencia del instrumento de medición, de conseguir resultados similares utilizando distintas pruebas. Por lo tanto, mostrará consistencia en diferentes pruebas. En efecto, para la variable dispensación del medicamento y satisfacción del usuario se encontró que los valores son mayores a 0.8

3.5 Procedimientos de recolección de datos

Se procedió a dar origen a ambos instrumentos, los cuales fueron validados y esto se realizó por intermedio de la validación de expertos.

Luego de solicitar la adecuada autorización al Centro de salud, con la finalidad de efectuar el cuestionario a sus usuarios, disponiendo comunicación con los mismos e instruyéndolos con relación a la investigación, al igual que solicitarles su apoyo voluntario, de la misma manera, la data recopilada después de emplearse el instrumento, se analizó con ayuda del programa estadístico SPSS versión 25, para su procesamiento oportuno.

3.6 Método de análisis de datos

En el campo descriptivo se analizarán los datos de forma gráfica y tabla, por cada variable, denotando los niveles en frecuencia y porcentajes.

En lo que respecta la estadística inferencial, se aplicaron técnicas más

complejas, puesto que se dedujo evidencias científicas sobre una población a partir de los datos registrados. En ese sentido, se determinaron las magnitudes entre las variables de estudio, mediante el programa estadístico IBM SPSS, las cuales obedecieron a la hipótesis de investigación. Por ende, se trabajó en función a las tablas de correlación, líneas abajo presentadas.

Tabla 3

Interpretación de los coeficientes de correlación

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación positiva muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación positiva alta
-0.4 a -0.69	Correlación positiva moderada
-0.2 a -0.39	Correlación positiva baja
-0.01 a -0.19	Correlación positiva muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación se realizó en función al Código Nacional de la Integridad Científica, ello considera priorizar los valores y de la misma manera la buena praxis, siempre salvaguardando la integridad científica. En este aspecto, se cumplió con las técnicas metodológicas, se respetó los valores humanos y se adecuó a la normatividad vigente; de la misma manera, la confidencialidad de la data personal fue estrictamente confidencial y de sus contestaciones en el cuestionario.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos de la investigación

Tabla 4 (Anexo 4: Figura 3)

Descripción del nivel de la variable dispensación del medicamento en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte, 2022.

Dispensación del medicamento	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	5.3%
Poco eficiente	40	23.7%
Eficiente	120	71.0%
Total	169	100%

Fuente: Patrón de datos SPSS

Sobre la variable *dispensación del medicamento en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte, 2022*, se constató que un 5.3% expresó que es deficiente, mientras que un 23.7% poco eficiente y un 71.0% consideró que es eficiente.

Tabla 5 (Anexo 4: Figura 4)

Descripción del nivel de la variable satisfacción del usuario en de un Centro de Salud de Lima Norte, 2022

Satisfacción del usuario	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	1.2%
Medio	55	32.5%
Alto	112	66.3%
Total	169	100%

Fuente: Patrón de datos SPSS

Sobre la variable *satisfacción del usuario en de un Centro de Salud de Lima Norte, 2022* se constató que un 1.2% expresó que es bajo, mientras que un 32.5% medio y un 66.3% consideró que es alto.

a. Análisis inferencial

Tabla 6

Prueba de normalidad entre la dispensación del medicamento y la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Lima Norte, 2022

Prueba de Normalidad

H1: Los datos no siguen una distribución normal

H0: Los datos siguen una distribución normal

	Prueba de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl.	Sig.
Dispensación del medicamento	0.129	169	,000
Satisfacción del usuario	0.127	169	,000

Como se observa en la Tabla 6, los datos trabajados fueron mayores a 50 datos y que en ambas variables fueron sometidas al análisis inferencial con la intención de verificar la distribución de los datos, lo cual denotó la presencia de un valor p de 0.000 para ambas variables, la cual indica que los datos no siguen una distribución normal, razón por la cual se aplicó la estadística no paramétrica, Rho de Spearman.

Tabla 7

Correlación entre las dos variables dispensación del medicamento y la satisfacción del usuario y sus dimensiones.

Hipótesis	Variable Correlación	Rho Spearman	Significancia bilateral	N	Nivel
Hipótesis General	Dispensación del medicamento* Satisfacción del usuario	,784	,000	169	significativo
Hipótesis Específica 1	Fiabilidad	,669	,000	169	significativo
Hipótesis Específica 2	Capacidad de respuesta	,591	,000	169	significativo
Hipótesis Específica 3	Seguridad	,662	,000	169	significativo
Hipótesis Específica 4	Empatía	,665	,000	169	significativo
Hipótesis Específica 5	Elementos tangibles	,418	,000	169	Significativo

Fuente: Estadístico SPSS

En la tabla 7 se observa que la dispensación del medicamento y la satisfacción del usuario *de un Centro de Salud de Lima Norte presenta una correlación positiva ($p < 0.05$) con un coeficiente de Rho Spearman 0.784* lo cual lo posiciona con una intensidad de nivel alto, lo cual respondería a la correspondencia bilareal que existe al compartir el medicamento ante una necesidad por parte del usuario, mediante el documento llamado receta, por lo que su impacto se convierte en positivo.

En lo que respecta a la dimensión fiabilidad, se encontró una correlación positiva ($p < 0.05$) con un coeficiente de Rho Spearman 0.669, lo cual orienta a ocupar una intensidad de nivel moderada; lo cual denota que los usuarios sienten que las atenciones se reciben sin discriminación, en el horario establecido y respetando tanto el orden de llegada como los reclamos, asimismo el personal farmacéutico es quien ofrece información útil sobre el medicamento.

Para la dimensión capacidad de respuesta, encontró una correlación positiva ($p < 0.05$) con un coeficiente de Rho Spearman 0.591, lo cual orienta a ocupar una intensidad de nivel moderada; puesto que el personal farmacéutico

responde las dudas de los pacientes, de manera que exista una solución inmediata, así como la atención sea rápida y oportuna.

En lo que respecta la dimensión seguridad, se halló una correlación positiva ($p < 0.05$), con un coeficiente de Rho Spearman 0.662, por tal motivo presenta una intensidad de nivel moderada, dado que el usuario siente que es la prioridad para el establecimiento, respetando la privacidad y entregando confianza en la atención.

En la dimensión empatía, se encontró una correlación positiva ($p < 0.05$), con un coeficiente de Rho Spearman 0.665, por tal motivo presenta una intensidad de nivel moderada, puesto que el personal farmacéutico ofrece un trato amable y respetuoso, asimismo el usuario siente que la atención es individualizada.

Por último, en la dimensión elementos tangibles, se encontró una correlación positiva ($p < 0.05$), con un coeficiente de Rho Spearman 0.418, por tal motivo presenta una intensidad de nivel moderada; en ese sentido los usuarios perciben que tanto los ambientes como los materiales presentan un orden y limpieza adecuada, la cual les genera confort y comodidad.

V.DISCUSION

Luego de los resultados encontrados, este estudio genera valor por su importancia y relevancia a la comunidad científica, puesto que su realce metodológico, la cual ha sido considerado de manera minuciosa en el trabajo, ha permitido conocer el estado actual de los usuarios del centro de salud de Lima Norte, quienes perciben que la dispensación del medicamento ocupa un nivel eficiente de 71%(120), del mismo modo, para la variable satisfacción del usuario, se encontró que los usuarios perciben un nivel alto de 66.3%(112), por lo que se entiende que los sujetos encuestados perciben una atmósfera de cordialidad en la atención del medicamento. Asimismo, este estudio tuvo como objetivo general, determinar la relación de la dispensación del medicamento y la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima Norte, 2022. En efecto, la dispensación del medicamento presenta una correspondencia significativa positiva y de intensidad moderada con la satisfacción del usuario, lo cual confirmaría la hipótesis alterna de la

investigadora; si existe relación positiva y de grado moderado, dada la prueba estadística $Rho=0,784$.

Estos resultados muestran una gran cercanía con el trabajo de Mallque (2021), cuya investigación sigue el enfoque del manual de buenas prácticas de dispensación, por lo que finiquita que existe conexión entre la dispensación del medicamento y la satisfacción, en una muestra de 80 pacientes, bajo la prueba estadística de $Rho=0.448$, denotando la correspondencia positiva y de intensidad moderada, aunque sus valores numéricos descriptivos responden a niveles bajo, con un 39% de percepción satisfecha, así como una atención regular con un 39%, ello debido a factores de desgaste mental por parte de los prestadores del servicio en el nosocomio. A comparación de Paredes (2021) quien trabajó su estudio bajo el modelo Serqual, en una muestra de 349 sujetos, encontrando que la correspondencia entre ambas variables es significativa pero de intensidad baja, con un valor $Rho=0.224$, aunque sus resultados descriptivos responden que la dispensación de los medicamentos se encuentra en un nivel regular con un 65.9%, con tendencia a una atención alta de 33.8%, mientras que la satisfacción es evaluada con un nivel regular del 60.5%, con tendencia a satisfecho con un 39%. Por lo que estos resultados responderían a la teoría de Hepler y Stand, quienes alcanzaron a establecer que una provisión responsable en el tratamiento farmacológico, cumple con el propósito de cooperar con el médico al resultado esperado de calidad, por lo que todo trabajo ejecutado con un propósito claro, genuino y orientado al servicio, desarrollará una imagen positiva en los usuarios.

Por lo tanto, en dicho nosocomio se requiere de una vigilancia continua para mantener la provisión y el ánimo como elemento clave de indicador de calidad de tal forma que se pueda prevenir futuros síndromes de burnout puesto que ello empeoraría al trabajo realizado por el personal de salud.

Con respecto al objetivo específico, primero la cual se enfocó en determinar la relación entre la dispensación del medicamento y la dimensión fiabilidad en los usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte, 2022, se encontró la existencia de correlación positiva y de grado moderado, por lo que se acepta la hipótesis de la investigadora: Si existe relación entre la variable y la dimensión fiabilidad en ese sentido, los usuarios perciben que existe en gran medida una atención sin

discriminación en los horarios establecidos, sobretodo haciendo respetar el orden de llegada y atendiendo los reclamos de tal manera que se muestran en gran mayoría satisfechos, por lo tanto si la fiabilidad aumentaría, estaría internamente ligada a la satisfacción del usuario.

Estos resultados presentan similitud con lo encontrado por Cruz (2021), quien evidenció que en un proceso de dispensación, los usuarios solicitan consideración a sus demandas, las cuales cuando son atendidas presentan mayor componente de satisfacción, por tal motivo, en este contexto de 43 sujetos, a mayor esfuerzo por parte de los productos en la esfera fiabilidad, mayor sería la satisfacción, tal descubrimiento respondería a la correspondencia bilateral, que se apoya en los teoría de la satisfacción al cliente, la cual comprende dos factores de Herzberg (1967), quien indica al modelo bifactor entre la satisfacción y la no satisfacción, llevándolo a dos polos, cuya responsabilidad recae en los que administran la compañía y serian ellos quienes podrían eliminar las causas que llevan la insatisfacción. A ello tener predominio sobre las conductas de satisfacer al cliente, siempre serán un augurio de un buen trabajo.

Para el trabajo del segundo objetivo específico, la cual se enfocó en determinar la relación entre la dispensación del medicamento y la dimensión capacidad de respuesta, se encontró la existencia de correlación positiva y de grado moderado en los 169 usuarios de un Centro de Salud Lima Norte, por lo que se acepta la hipótesis alterna de la investigadora: Si existe relación entre la variable y la dimensión capacidad de respuesta, puesto que los usuarios logran identificar acciones ante sus dudas emitiendo respuestas certeras, en menos tiempo de espera, lo cual les hace pensar una solución inmediata a sus requerimientos, en tal sentido, mientras que la acción del farmacéutico, de facilitar sus pedidos sea efectiva y en constante mejora continua, la percepción de los usuarios en relación a la capacidad de respuesta, sería vista con ojos de receptividad. Estos resultados presentan concordancia con lo encontrado por Ordaya (2020), tras detectar la presencia de correlación positiva, lo cual explicaría que esta realidad también responde a las necesidades de una capacidad de respuesta eficiente, demanda de personas satisfechas, tras haber investigado en una muestra de 362 sujetos, a quienes se les consideró trabajar bajo las buenas prácticas de dispensación

direccionadas por la DIGEMID (2009), la cual ordena y guía la manipulación de los medicamentos, de tal forma que se pueda contrastar una atención adecuada al usuario.

En ese orden de ideas, el análisis teórico expresado por Kotler (2013), enfocado en la satisfacción del usuario, es quien reflexiona sobre este punto e indica que la satisfacción del usuario se compone por el estado de ánimo, en el proceso de vincular un servicio y la expectativa del mismo, por tal motivo los asiduos a estos establecimientos de salud, demandan de tiempos cortos, lo cuales requieren que sus atenciones sean las más rápidas posibles y sin mucho procedimiento, puesto que requieren efectuar otras actividades tanto domésticas como laborales, es por ello que al satisfacer con entregas rápidas y precisas, denotan que ellos puedan hacer otras actividades productivas, para el beneficio de sus familiar.

En lo que respecto al tercer objetivo específico, la cual consistió en determinar la relación entre la variable dispensación del medicamento y la dimensión seguridad, se encontró la existencia de correlación positiva y de grado moderado en la muestra encuestas de un Centro de salud de Lima Norte, puesto que ello permite aceptar la hipótesis alterna de la investigadora, la cual comprende que sí existe relación entre la variable y la dimensión seguridad, en tal forma que la correspondencia bilateral sea expresada, ya que el personal capacitado en el expendio de medicamentos, se centre en priorizar la atención de tal manera que pueda absolver sus dudas con la intención de generarle confianza por la atención privada, lo cual permitiría entender que si la atención sea segura, mayor sería la satisfacción al cliente.

Ello se encuentra expresado en la base teórica de Lavado y Millán (1998), la cual definen a la satisfacción como un estado psicológico en el proceso de compra y venta, en la que el sujeto compara su experiencia de compra con el de consumo, de tal forma que compromete al valor agregado que ofrece el personal de farmacia en la atención al usuario. Aunado a ello, se considera a la seguridad al componente expuesto por Maslow, como una necesidad primaria de resolver, lo cual el usuario expresaría de manera agradable su práctica. En ese orden de ideas,

estos resultados presentan similitud con los estudios de Alcívar (2019), quien encontró en una muestra de 381 pacientes ecuatorianos, la presencia del componente seguridad en un nivel 33%, lo cual implicaría darle el valor correspondiente a dicha área, de tal forma que logre correlacionarse con la variable dispensación, por lo que la capacitación sería una constante en promocionar el mantenimiento de su personal en desarrollar habilidades de una adecuada atención.

Asimismo, en el cuarto objetivo específico, la cual denotó determinar la relación entre la dispensación del medicamento y la dimensión empatía, se logró hallar la correspondencia positiva y de grado moderado, por lo que se aceptaría la hipótesis alterna de la investigadora: Si existe relación entre la variable dispensación del medicamento y la dimensión empatía, en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte, por lo que estos resultados presentan similitud con lo encontrado por Briceño, de tal forma que encontró en una muestra de 378 usuarios que a un alto desempeño en la dispensación del medicamento, mayor sería la respuesta de satisfacción por parte de los pacientes, categorizándolo como una correspondencia positiva y de grado fuerte; el autor consideró trabajar a nivel teórico con el modelo SERQUAL y las buenas prácticas de dispensación propuestas por la DIGEMID (2009), la cual han ido acompañando en todo su proceso investigativo, el mismo que permitió hallar que el trato amable, seguido de una explicación entendible del medicamento, el usuario alcanzaría sentir una atención de calidad e individualizada necesaria en el proceso del trabajo con personas, a su vez; el lenguaje no verbal, se convirtió en otro indicador en la atención, puesto que el ser humano demanda en un 38% en el tono de voz y un 55% de señales y gestos, por lo que su preocupación en esos campos expresa la necesidad de trabajar en la gestión emocional.

Por último, en lo que respecta al quinto objetivo específico, la cual buscó determinar la relación entre la variable dispensación del medicamento y la dimensión elementos tangibles, se encontró la existencia de correspondencia positiva y de grado moderado entre la variable y la dimensión, por tal motivo se acepta la hipótesis alterna de la investigadora, la cual sí existe relación, de tal forma que se compara que si los ambientes, materiales necesario, la comodidad y la

limpieza sea considerada como alta y/o agradable, mayor sería la satisfacción del usuario por tal razón, lo trabajado por Urda et al. (2021) encontró que el 97.6% se muestran satisfechos con la atención ofrecida en el consultorio externo, sin embargo, la valoración se vuelve baja en función del espacio físico y la organización, es por ello que la satisfacción en esta localidad es alta, sin embargo, se tendría que mejorar en aspectos relacionados con el ambiente y sus derivados.

Ello hace notar la importancia que puede ser para este grupo de personas cuando se les pregunta sobre el ambiente a la cual visitan, aunque para otros no sea el de mayor consideración, cabe mencionar que el contexto predispone a muchos los comportamientos, por tal motivo resuena de importancia en los estudios con personas. A todo esto, el estudio logró caracterizar las particularidades de los usuarios de un centro de Salud de Lima Norte, respondiendo a casa una de las conjeturas encontradas en el proceso investigativo.

VI.CONCLUSIONES

PRIMERO: Se concluye que existe relación entre la dispensación del medicamento y la satisfacción del usuario tras encontrarse una correspondencia bilateral por medio de $p < 0.05$ y un coeficiente Rho Spearman= 0,784, lo cual logra entender que, a mayor preocupación por una adecuada dispensación del medicamento, mayor sería la satisfacción del usuario, en ese sentido los valores estarían enfocados a una sola dirección.

SEGUNDO: Se concluye que existe relación entre la dispensación del medicamento y la dimensión fiabilidad, tras encontrarse una correspondencia bilateral por medio de $p < 0.05$ y un coeficiente Rho Spearman= 0,669; lo cual logra entender que una dispensación del medicamento es producto directo de una atención sin discriminación en el horario establecido, la cual les hace respetar el orden de llegada brindando una información útil.

TERCERO: Se concluye que existe relación entre la dispensación del medicamento y la dimensión capacidad de respuesta, tras encontrarse una correspondencia bilateral de $p < 0.05$ y un coeficiente Rho Spearman= 0,591; lo cual logra entender el desarrollo de la entrega del medicamento a los usuarios, ha sido percibido de manera favorable, de tal forma que el personal logró haber respondido sus dudas de manera rápida.

CUARTO: Se concluye que existe relación entre la dispensación del medicamento y la dimensión seguridad, luego de encontrar una correspondencia bilateral

$p < 0.05$ y un coeficiente Rho Spearman=0,662; lo cual los usuarios perciben que el personal de farmacia prioriza la atención, brindándoles confianza en atenderlos, puesto que les permite resolver sus dudas a tal punto, que ello les produzca estar satisfechos con el servicio.

QUINTO: Se concluye que existe relación entre la dispensación del medicamento y la dimensión empatía, luego de encontrar una correspondencia bilateral $p < 0.05$ y un coeficiente Rho Spearman=0,665; puesto que para los usuarios el trato amable y respetuoso, así como la explicación individualizada les genera en ello estar satisfechos con la atención.

SEXTO: Se concluye que existe relación entre la dispensación del medicamento y la dimensión elementos tangibles, luego de encontrar una correspondencia bilateral $p < 0.05$ y un coeficiente Rho Spearman=0,418; de tal forma que los ambientes, así como el material utilizado representan para los usuarios limpieza y comodidad, ello representaría estar satisfechos con el servicio.

VII.RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se recomienda fortalecer la gestión intrahospitalaria del Centro de Salud de Lima Norte, con la intención que se pueda mantener el servicio que satisfaga a la población usuaria en la dispensación del medicamento.

SEGUNDO: Se recomienda capacitar al personal de farmacia en habilidades blandas, con la intención de fortalecer el acercamiento en la entrega de medicamentos a los usuarios.

TERCERO: Se recomienda desarrollar sesiones de role play, puesto que luego de recibir la capacitación, se buscará aplicar lo aprendido por medio de la práctica, ello buscaría profundizar lo aprendido.

CUARTO: Se recomienda evaluar periódicamente la dispensación del medicamento y la satisfacción del usuario en el centro de salud de Lima Norte, la cual marcará un seguimiento en pro de la mejora continua.

QUINTO: Se recomienda ejecutar planes de premiación al personal de farmacia, que obtenga mayor puntaje en la dispensación del medicamento, siendo evaluados por los usuarios del centro de salud de Lima Norte.

REFERENCIAS

- Alcivar, S. (2019). *Satisfaccion de los usuarios en relacion a la calidad de los servicios farmaceuticos en el Hospital General Guasmo Sur*. Ecuador: Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13952/1/T-UCSG-POS-MGSS-216.pdf>
- Argudo, B., Narvaez, C., & Vasquez, E. (2021). Perception of External Customer Satisfaction. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 7(12), 545-574. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7915371>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis*. Arequipa: JoseAriasGonzales. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Asencion, E. (2019). *Buenas practicas de dispensacion y uso racional de medicamento a pacientes ambulatorios en la farmacia. tesis de maestría*. Huanuco: Repositorio de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. <https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/6971/PAGS00159A81.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Briceño, Y. (2020). *Dispensacion de medicamentos relacionada con satisfaccion de usuarios en boticas en el centro historico de Trujillo*. Trujillo: Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46941/Brice% c3%b1o_RYJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46941/Brice%c3%b1o_RYJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., & Casana, K. (2019). *Metodologia para la investigacion holistica*. Ecuador: Repositorio Institucional de la UIDE.
- Chiang, M., Hidalgo, J., & Gomez, N. (2021). Efecto de la satisfaccion laboral y la confianza sobre el clima organizacion, mediante ecuaciones estructurales. *Revista de Ciencias de la Administracion y Economia*, 11(22).
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdanigo, J., & Garces, J. (2022). Tecnicas e Instrumentos para la recoleccion de datos que apoyan ala investigacion cientifica en tiempo de pandemia. *Revista Dominio de las ciencias*, 8(1), 1165-1185. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Cohen, N., & Gomez, G. (2019). *Metodologia de la invetigacion, ¿Para que?* Argentina: Teseo.

http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

- Contraloría General de la República. (2021). *El control en la pandemia. Informe de gestión del control gubernamental en la Emergencia Sanitaria a los 365*. Lima.
https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/CONTROL_EN_LA_PANDEMIA_POR_LA_COVID-19.pdf
- Cruz, M. (2021). *Satisfacción del usuario interno y proceso de dispensación de los equipos de protección personal en el Hospital de Alto Moche*. Trujillo: Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72181/Cruz_GMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Daza, I., & Arias, D. (2020). *Systematic review of dispensing errors with lase drugs*. Cali: Repositorio Institucional de la Universidad de Santiago de Cali.
<https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4782/REVISI%C3%93N%20SISTEMATICA.pdf?sequence=7>
- De la Nogal, B., Sanz, T., Feliz, N., & Noguerol. (2021). Pharmacy-Nursing teamwork in a second level hospital outpatient clinic. *Tiempos de enfermería y salud*(10), 18-22.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8266166>
- Del Estal, M., & Melián, S. (2022). Importance of health care personnel commitment for patient satisfaction in Primary Care. *Sociedad española comunitaria de familia y comunitaria*, 54(4). doi:10.1016/j.aprim.2022.102281
- Díaz, A., Valderrama, O., Merno, A., & Nuñez, L. (2021). Job satisfaction and organizational culture in university teachers in a health sciences faculty. *Horizontes*, 5(21), 1642-1648.
<https://revistahorizontes.org/index.php/revistahorizontes/article/view/347/749>
- DIGEMID. (2009). *Ley de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios*. Lima: Repositorio de Normas Legales.
<https://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Ley29459.pdf>
- Duque, S. (2020). *Expectativas y satisfacción de los usuarios de establecimientos farmacéuticos minoristas, de la localidad Antonio Nariño*. Bogotá: Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Colombia.
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/78820/1013633464.2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Escobarr, J., Gómez, J., & Quintero, A. (2021). *Redesign of the System for the Dispensing and Control of Medications at the Clínica Oftalmológica del Caribe*. Bogotá: Repositorio Institucional de la Universidad del Rosario.
<https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/31650/GomezPizano-JorgeAndres-2021.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

- Fabien, A., Podestá, L., & Ruiz, R. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. *Horizonte médico*, 22(1). doi:<https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Alcides Carrion. *User satisfaction and quality of care in the internal medicine service of the Daniel Alcides Carrión Hospital.*, 20(3), 397-403. http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/en_2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf
- Frias, D. (2022). Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna. *Universidad de Valencia*, 26. <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Galicia, L., Balderrama, J., & Navarro, R. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos. *Apertura*, 9(2), 42-53. <http://www.scielo.org.mx/pdf/apertura/v9n2/2007-1094-apertura-9-02-00042.pdf>
- Gonzales, F. (2020). *Motivación y satisfacción laboral en docentes de un instituto de educación superior tecnológica de Lima (Tesis de maestría)*. Lima: Repositorio Institucional de la Universidad San Martín de Porres. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7823/GONZALEZ_CF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill educación. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Herzberg, F. (1967). *The motivation to work*. New York.
- Kotler, P. (2013). *Marketing fundamentals*. México: Pearson.
- Lavado, C., & Millán, L. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4(1), 53-80.
- Mallque, A. (2021). *Dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente covid-19 de un centro de salud de primer nivel de atención*. Lima: Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70277/Mallque_GAR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Manosalva, H., & Osorio, J. (2021). *Modelo de servicio para el trámite y dispensación de medicamentos de medicina prepagada colsanitas en Bucaramanga*. Colombia: Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma. https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/15325/2021_Tesis_Heidy_Manosalva_Arias.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- MINSa. (2009). *Manual de buenas prácticas de dispensación*. Lima: Repositorio Institucional del Ministerio de Salud. http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf
- MINSa. (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Lima: Repositorio Institucional del Ministerio de Salud. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., Tapia, L., & Fuentes, L. (2021). The quality of services and customer satisfaction concepts. *Ciencias técnicas y aplicadas*, 7(4), 1430-1146. doi:<https://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4.2179>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la Investigación. Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. https://edicionesdelau.com/wp-content/uploads/2018/09/Anexos-Metodologia_%C3%91aupas_5aEd.pdf
- Olutase, V. (2019). Assessment of antibiotic dispensing practices of community pharmacists in Jos. *University of the Western Cape*, 1(4), 1-37. https://etd.uwc.ac.za/bitstream/handle/11394/6981/olutase_m_nsc_2019.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Ordaya, I. (2020). *Nivel de satisfacción y cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en la botica Inkafarma*. Huancayo: Repositorio Institucional de la Universidad Roosevelt. <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/295/Tesis%20Ivon%20Viviana%20Ordaya%20Huayta%201%20marzo%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Organización Mundial de la Salud. (29 de marzo de 2017). *La OMS lanza una iniciativa mundial para reducir a la mitad los errores relacionados con la medicación en cinco años*. <https://www.who.int/es/news/item/29-03-2017-who-launches-global-effort-to-halve-medication-related-errors-in-5-years>
- Ortega, M., & Marin, D. (2021). Safe medication administration practices in a hospital setting. *Riecs*, 6(2), 11-26. doi:<https://doi.org/10.37536/RIECS.2021.6.2.276>
- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral*. Lima: Cartolan.
- Palomar, C., & Álvarez, A. (2020). Hospital Pharmacy Service: Facing the logistics of medicines procurement. *Farmacia Hospitalaria*, 44(1), 17-20. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32533663/>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1998). Serqual: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.
- Paredes, A. (2021). *Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario externo en farmacia de consultorio externos del Hospital Nacional Dos de*

- mayo. Lima: Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86501/Paredes_CAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peña, C. (2020). Pharmaceutical care world and national level. *Ars Pharmaceutica*, 61(1). https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2340-98942020000100002
- Perez, B. (2021). *Buenas practicas de dispensacion en antibioticos en los establecimientos farmaceuticos en el distrito de Comas*. Lima: Repositorio Institucional de la Universidad Norert Wiener. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5561/T061_42328139_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pimienta, J., & De la Orden, A. (2017). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Pearson.
- Poveda, J. (2021). Pharmacotherapeutic management of orphan drugs in Pharmacy Departments. *Anales de la real academia nacional de farmacia.*, 87(4), 403-414. Obtenido de https://analesranf.com/articulo/8704_04/
- RAE. (25 de Mayo de 2020). *Asociacion de academias de la lengua española*. Obtenido de Real Academica Española. (2019). *Asociacion de academias de la lengua*
- Rengifo, E. (2020). *Calidad de servicio y satisfaccion del usuario en el consultorio odontologico del Hospital II-E de Lamas.[Tesis de maestria]*. Tarapoto: Repositorio Institucional de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42661/Rengifo_LEA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodriguez, J., & Hernandez, M. (2021). *Analisis de la necesidad y propuesta de herramientas para la atencion farmaceutica y uso racional de medicaentos*. Cajamarca: Repositorio Institucional de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1668/FYB-017-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodriguez, O., García, A., Carbonell, L., & León, P. (2017). La dispensacion como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atencion primaria. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000400007#:~:text=El%20proceso%20de%20dispensaci%C3%B3n%20es,dispensado%20y%20la%20prescripci%C3%B3n%20m%C3%A9dica.
- Sarzosa, F. (2021). *Medication dispensing errors in unit-dose pharmacy in tertiary level hospital*. Guayaquil: Repositorio Institucional de la UNiversidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/56777/1/BCIEQ-MFC-046%20Sarzosa%20Costa%20Fabrizia%20Piedad.pdf>

- Urda, J., Fernandez, J., Gonzales, D., Torres, M., Canto, J., & Castro, M. (2021). Analysis of satisfaction surveys carried out in hospital pharmacy consultations. *Alianzas tendencias*, 6(22), 76-88. <https://repositorioinstitucional.buap.mx/handle/20.500.12371/13168>
- Veliz, S. (2019). *Calidad del servicio y satisfaccion de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca*. Chiclayo: Repositorio Intitucional de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43335/Veliz_LS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ventura, M., & Suelen, C. (2022). Integridad y ética en la investigacion y en la publicacion científica. *Saude Publica*, 38(1). <https://www.scielo.br/j/csp/a/MYwqWtW9WLN36pd5LffBG9x/?lang=es>
- Yepez, L., Gomez, R., & Martinez, R. (2020). Perceived quality of care and degree of satisfaction of health center users during the covid 19 pandemic. *The ecuador Journal of medicine*, 2(2). <https://revistafecim.org/index.php/tejom/article/view/50/18>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título:								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: "X" Dispensación de Medicamento					
¿Cuál es la relación entre la dispensación de medicamento y la satisfacción del usuario en un Centro de Salud de Lima norte, 2022?	Determinar la relación entre la dispensación de medicamento y la satisfacción del usuario de un Centro de Salud de Lima norte, 2022	Existe relación entre la dispensación de medicamento y la satisfacción del usuario de un centro de salud de lima norte, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Recepción y validación	Presentación de receta Datos de la receta	1-2	1=nunca 2=casi nunca 3=a veces 4= casi siempre 5=siempre		
			Análisis e interpretación	Adecuada interpretación Experiencia profesional Medicamentos alternativos	3-4- 5-6			
			Preparación y selección de productos	Condiciones físicas del producto Cambio de producto Tiempo necesario	7-8- 9			
			De los registros	Apuntes adicionales Registro detallado	10- 11- 12			
Entrega de productos e información	Entrega de medicamentos Información de medicamentos Información adicional Conocimiento Resolución de dudas	13- 14- 15- 16- 17						
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2/Dependiente: "Y" Satisfacción del usuario					
¿Cuál es la relación entre dispensación de medicamento y la fiabilidad en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte,2022?	Determinar la relación entre la dispensación de medicamento y la fiabilidad en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte,2022		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Fiabilidad		1-2- 3-4- 5-6	1=nunca 2=casi nunca 3=a veces 4= casi siempre 5=siempre		

		Existe relación entre la dispensación de medicamento y la fiabilidad en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte,2022	Capacidad de respuesta	Repuesta ante dudas Tiempo de espera Atención rápida Solución inmediata	7-8- 9- 10			
¿Cuál es la relación entre la dispensación de medicamento y la capacidad de respuesta en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte,2022 ?	Determinar la relación entre la dispensación de medicamento y la capacidad de respuesta en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte,2022	Existe relación entre la dispensación de medicamento y la capacidad de respuesta en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte,2022	Seguridad	Prioridad en atención Confianza para atender Dudas resueltas Respeto de su privacidad	11- 12- 13- 14			
¿Cuál es la relación entre dispensación de medicamento y la seguridad en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte,2022 ?	Determinar la relación entre dispensación de medicamento y la seguridad en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte,2022	Existe relación entre dispensación de medicamento y la seguridad en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte,2022.	Empatía	Trato amable y respetuoso Explicación entendible Atención individualizada	15- 16- 17			
¿Cuál es la relación entre dispensación de medicamento y la empatía en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte,2022?	Determinar la relación entre la dispensación de medicamento y la empatía en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte,2022	Existe relación entre dispensación de medicamento y la empatía en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte,2022.	Elementos tangibles	Ambientes Material necesario Limpieza y comodidad	18- 19- 20			
¿Cuál es la relación entre dispensación de medicamento y elementos tangibles en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte,2022?	Determinar la relación entre dispensación y elementos tangibles en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte,2022	Existe relación entre dispensación de medicamento y elementos tangibles en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte,2022.						
Diseño de investigación:		Población y Muestra:		Método de análisis de datos:				
Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: descriptiva correlacional Diseño: No experimental		Población: 300 usuarios Muestra: 169 usuarios		Cálculo del tamaño óptimo de la muestra $n_{opt} = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z^2 \times p \times q}$		Descriptiva correlacional		

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	
Variable 1: Dispensación de medicamento	Según el MINSA (2009) la variable dispensación está en función a la acción del farmacéutico de facilitar el o los medicamentos ante la necesidad por parte del usuario mediante un documento llamado receta, la misma que es remitida por otro profesional colegiado en salud, en ese sentido se estima que dicha variable cuenta con cinco dimensiones las mismas que permitirán conocer el fenómeno tales como: recepción y validación, análisis e interpretación, preparación y selección de productos, registros y	Briceño (2020) cómo se citó en el MINSA (2009), serán los valores obtenidos mediante la aplicación del cuestionario medido en cinco principales ejercicios recepción y validación, análisis e interpretación, preparación y selección de productos, registros y entrega de productos e información.	Recepción y validación	Presentación de receta Datos de la receta	Ordinal	
			Análisis e interpretación	Adecuada interpretación Experiencia profesional Medicamentos alternativos		
				Preparación y selección de productos		Condiciones físicas del producto Cambio de producto Tiempo necesario
						De los registros
			Entrega de productos e información			

	entrega de productos e información				
Variable 2: Satisfacción del usuario	el MINSA (2011) quien menciona es el grado por parte del centro de salud en función al servicio ofrecido y como este impacta en el usuario, evaluándolo en tanto en sus dimensiones, tales como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles	Briceño (2020) cómo se citó en el MINSA (2011) explica que es la percepción del usuario ante el desempeño del profesional autorizado bajo el cuestionario Serqual adaptado a la realidad nosocomial.	Fiabilidad	Atención sin discriminación	
				Horario establecido	
				Respeto orden de llegada	
				Atención de reclamos	
				Información útil	
			Capacidad de respuesta	Stock de medicamentos	
				Respuesta ante dudas	
				Tiempo de espera	
				Atención rápida	
			Seguridad	Solución inmediata	
				Prioridad en atención	
				Confianza para atender	
				Dudas resueltas	
			Empatía	Respeto de su privacidad	
				Trato amable y respetuoso	
Explicación entendible					
Elementos tangibles	Atención individualizada				
	Ambientes				
	Material necesario				
				Limpieza y comodidad	

Anexo 3

Cuestionario de la variable dispensación del medicamento y satisfacción del usuario

Estimado(a) usuario(a), a continuación, verificará algunas afirmaciones las cuales tendrán que ser resueltas. Solo se requiere conocer su percepción en función a las oraciones presentadas marcando con una X donde corresponda, por ende, no hay respuestas buena ni mala. Puesto que las respuestas vertidas serán utilizadas para fines netamente académicos.

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Dispensación del medicamento						
N°	Dimensión/Ítems	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Recepción y validación						
01	El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada					
02	El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta					
Análisis e interpretación						
03	Cómo fue la lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente					
04	La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo					
05	El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos					
06	La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible					
Preparación y selección de productos						
07	Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que compró son buenas					
08	Cómo califica el cuidado que tienen al momento de seleccionar el medicamento correcto según su receta					

09	El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario					
De los registros						
10	Las anotaciones de dosificación al dorso de su receta se dieron por parte del profesional, para su mejor entendimiento					
11	La información adicional que el profesional anotó al dorso de su receta, lo considera útil para su tratamiento.					
12	El profesional farmacéutico realizó un registro detallado y entendible de todos los medicamentos y cantidades que usted compró					
Entrega de productos e información						
13	Al momento de la entrega el personal verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta.					
14	El profesional farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produce el medicamento					
15	Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos					
16	El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos					
17	El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos					

Satisfacción del usuario						
Dimensión/Items	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Fiabilidad						
01	Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas					
02	Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud					
03	Su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada					
04	Cuando usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo					
05	Considera útil para su tratamiento la información brindada por personal farmacéutico					
06	El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos que recetó el médico					
Capacidad de respuesta						
07	El personal cuenta con conocimiento para absolver sus consultas					
08	El tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto					
09	La atención en el área de dispensación y entrega de medicamentos fue el tiempo necesario					
10	El personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera					
Seguridad						
11	El personal farmacéutico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales					
12	El profesional farmacéutico que le atendió le inspiró confianza					
13	El profesional farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas					
14	Durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó su privacidad					

Empatía						
15	El profesional farmacéutico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia					
16	Usted comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud					
17	El personal farmacéutico muestra interés en solucionar su problema					
Elementos tangibles						
18	Las áreas y espacios son adecuados y muy presentables					
19	El establecimiento farmacéutico contó con los materiales necesarios para su atención					
20	La sala de ventas y mesón se encontraron limpios y contaron con amplios espacios para su comodidad					

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN INVESTIGACIÓN

Estimado(a) usuario: Mi nombre es Flor Yesica Rodríguez Fernández, identificada con DNI 10680922, estudiante de la maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, Lima Norte. En la actualidad me encuentro realizando la investigación científica denominada: “Dispensación de medicamento y su relación con la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima Norte, 2022”. Por ello, quisiera contar con tu valioso apoyo respondiendo una encuesta escrita que te tomará aproximadamente 15 minutos de tu tiempo. Los datos recogidos serán tratados confidencialmente, no se comunicarán a terceras personas, no tienen fines diagnósticos y se utilizarán únicamente para propósitos de esta investigación. De aceptar participar en la investigación, debes firmar este documento como evidencia de haber sido informado(a) sobre los procedimientos del estudio. Quedo profundamente agradecida por tu apoyo. Acepto participar voluntariamente en la investigación.

Nombres y apellidos:

Fecha:

Edad:

Sexo:

Distrito de residencia:

Firma

Anexo 4

Figura 3

Descripción del nivel de la variable dispensación del medicamento en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte, 2022.

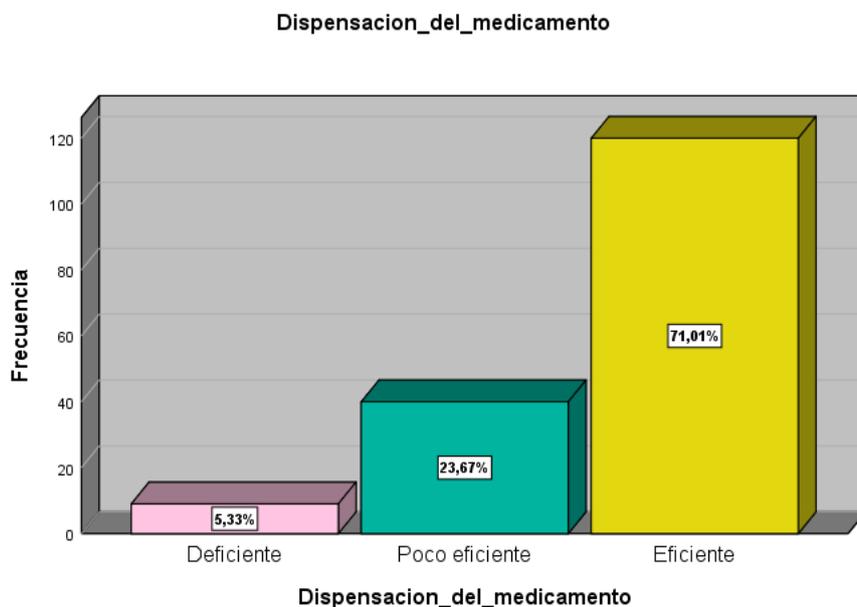
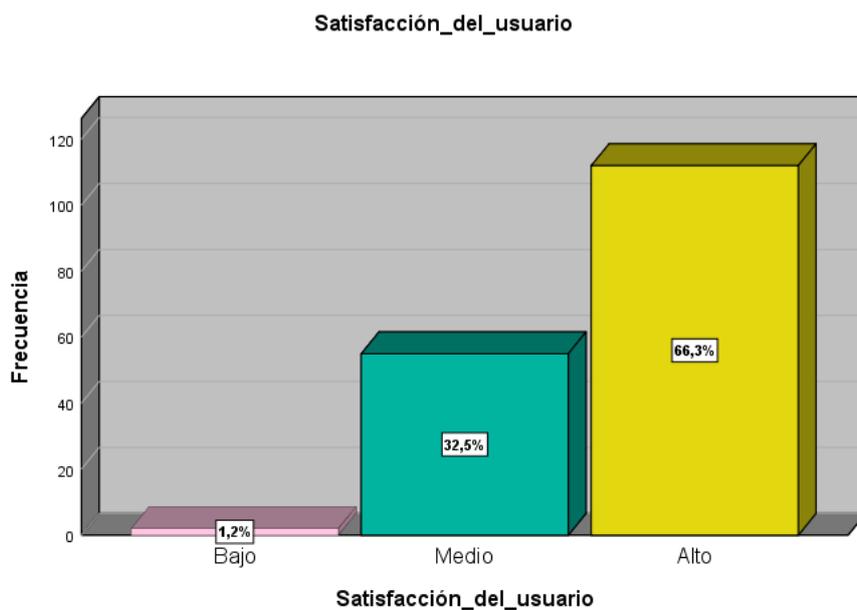


Figura 4

Descripción del nivel de la variable satisfacción en usuarios de un Centro de Salud de Lima Norte, 2022.



Anexo 5

Confiabilidad por alfa de Cronbach de la variable dispensación del medicamento

Alfa	N° de elementos
0,838	17

Anexo 6

Confiabilidad por alfa de Cronbach de la variable satisfacción del usuario

Alfa	N° de elementos
0,879	20

Anexo 7

Validación por juicio de expertos

N°	Experto	Aplicabilidad
01	Meneses La Riva, Mónica Elisa	Suficiente
02	Alva Palacios Gómez Luis Enrique	Suficiente
03	Flores Vigil Lorena Magdalena	Suficiente

Fuente: Elaboración propia

Anexo 8

Validación por juicio de expertos de la variable dispensación del medicamento

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

Apellidos y nombres del juez validador: Monica Elisa Meneses La Riva
Especialidad del validador: Salud Publica y Gobernabilidad

DNI: 09429302
ORCID: 0000-0001-6885-9207

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



Firma del Experto validador

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO CUENTA CON SUFICIENCIA.

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

Apellidos y nombres del juez validador: ALVA PALACIOS GÓMEZ LUIS ENRIQUE DNI: 27148724
Especialidad del validador: DOCTOR EN GESTIÓN PUBLICA Y GOBERNABILIDAD / DOCENTE METODOLOGO
ORCID: 0000-0003-3224-5363

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



Firma del Experto validador
Especialidad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Barreto Bardales Iván Ricardo
Especialidad del validador: Doctor en educación / Economista / Catedrático de Postgrado

DNI: 07873699
ORCID: DINA bbardales|

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



Firma del Experto validador
Especialidad

Validación por juicio de expertos de la variable satisfacción del usuario

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Monica Elisa Meneses La Riva**

DNI: 09429302

Especialidad del validador: **Salud Pública y Gobernabilidad**

ORCID: 0000-0001-6885-9207

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



Firma del Experto validador

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EL INSTRUMENTO CUENTA CON SUFICIENCIA.**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **ALVA PALACIOS GÓMEZ LUIS ENRIQUE**

DNI: 27148724

Especialidad del validador: **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD / DOCENTE METODOLOGO**

ORCID: 0000-0003-3224-5363

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



Firma del Experto validador
Especialidad

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Si existe suficiencia**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Barreto Bardales Iván Ricardo**

DNI: 07873699

Especialidad del validador: **Doctor en educación / Economista / Catedrático de Postgrado**

ORCID: DINA bbardales|

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



Firma del Experto validador
Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENESES LA RIVA MONICA ELISA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Dispensación de medicamento y su relación con la satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima Norte, 2022", cuyo autor es RODRIGUEZ FERNANDEZ FLOR YESICA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 06 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENESES LA RIVA MONICA ELISA DNI: 09429302 ORCID 0000-0001-6885-9207	Firmado digitalmente por: MLARIV el 07-08-2022 11:17:46

Código documento Trilce: TRI - 0396897