



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Satisfacción de los usuarios con dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Trujillo Rodriguez, Ana Maria ([orcid.org/0000-0002-9542-5487](https://orcid.org/0000-0002-9542-5487))

**ASESORA:**

Dra. Quispe Roque, Diana Margaret ([orcid.org/0000-0001-9652-6346](https://orcid.org/0000-0001-9652-6346))

**CO-ASESORA:**

Mg. Verástegui Gálvez, Enma Pepita ([orcid.org/0000-0003-1606-7229](https://orcid.org/0000-0003-1606-7229))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**TRUJILLO – PERÚ**

**2023**

## Dedicatoria

A Dios, A Dios Y Virgen De las Mercedes, por ser parte importante en mi vida, a mi padre Walter Trujillo y mi abuelita Esperanza que me iluminan desde el cielo, a mi madre Ana Rodríguez y hermanos por siempre estar apoyándome en todos los pasos que doy y a mi hijo Walter Fabricio; YP quien es el motor de mi vida (A.V).

## Agradecimiento

Agradezco al hospital de EsSalud de la ciudad de Trujillo por permitirme realizar esta investigación y a la vez a mi asesora Dra. Quispe Roque, Diana Margaret, Verastegui Gálvez Enma Pepita por darme los conocimientos necesarios para poder ejecutar dicho trabajo con el fin de crecer profesionalmente y a todos los docentes de la Universidad César Vallejo que ayudaron en mi formación profesional.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variable y operacionalización.....	11
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	12
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimientos.....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES.....	23
VII. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS.....	25
ANEXOS.....	29

## Índice de tablas

Tabla 1 Correlación entre la satisfacción de usuario y la dispensación de medicamentos en el hospital EsSalud Trujillo, 2022 .....	15
Tabla 2 Nivel de la satisfacción del usuario en el Hospital de EsSalud Trujillo, 2022 .....	15
Tabla 3 Nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario en el Hospital de EsSalud Trujillo, 2022.....	16
Tabla 4 Nivel de la Dispensación de medicamentos en el hospital EsSalud Trujillo, 2022 .....	16
Tabla 5 Nivel de las dimensiones de la Dispensación de medicamentos en el hospital EsSalud Trujillo, 2022.....	17
Tabla 6 Correlación entre la dimensión fiabilidad y la dispensación de medicamentos en el hospital EsSalud Trujillo, 2022 .....	17
Tabla 7 Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la dispensación de medicamentos en el hospital EsSalud Trujillo, 2022.....	18
Tabla 8 Correlación entre la dimensión seguridad y la dispensación de medicamentos en el hospital EsSalud Trujillo, 2022 .....	18
Tabla 9 Correlación entre la dimensión empatía y la dispensación de medicamentos en el hospital EsSalud Trujillo, 2022 .....	19
Tabla 10 Correlación entre la dimensión elementos tangibles y la dispensación de medicamentos en el hospital EsSalud Trujillo, 2022.....	19
Tabla 11 Prueba de normalidad para la satisfacción del usuario y sus dimensiones y la dispensación de medicamentos .....	16

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción de usuario y dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022, la metodología fue no experimental, diseño descriptivo -correlacional de corte transversal. Se desarrolló a una muestra de 307 usuarios en donde se les aplicó dos instrumentos; el primer instrumento estuvo conformado por 20 preguntas y el segundo instrumento por 17 preguntas respectivamente. Los resultados indicaron que el 4.56% de los usuarios estuvieron muy satisfechos con el nivel satisfacción del usuario en el hospital de EsSalud Trujillo, 2022; el 61.56% estuvieron satisfechos y el 33.88% estuvieron insatisfechos. El 8.47% de los usuarios perciben como buena la dispensación de medicamentos, el 46.25% como regular y el 45.28% como mala. Existe una correlación positiva alta entre la satisfacción de usuario y la dispensación de medicamentos ( $Rho=0,875$ ), siendo esta correlación significativa ( $Sig.= 0,000$  siendo menor que  $0,05$ ), entonces existe correlación significativa alta entre las variables. Concluyendo que existe una relación significativa entre la satisfacción de usuario y dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022.

**Palabras clave:** Satisfacción, usuario, dispensación, medicamentos.

## **Abstract**

The objective of this investigation was to determine the relationship that exists between user satisfaction and drug dispensing in the unit dose service in a hospital in EsSalud Trujillo, 2022, the methodology was non-experimental, descriptive-correlational cross-sectional design. It was developed to a sample of 307 users where two instruments were applied; the first instrument consisted of 20 questions and the second instrument by 17 questions respectively. The results indicated that 4.56% of the users were very satisfied with the level of user satisfaction at the EsSalud Trujillo hospital, 2022; 61.56% were satisfied and 33.88% were dissatisfied. 8.47% of users perceive the dispensing of medicines as good, 46.25% as regular and 45.28% as bad. There is a high positive correlation between user satisfaction and drug dispensing ( $Rho=0.875$ ), this correlation being significant (Sig.= 0.000 being less than 0.05), then there is a high significant correlation between the variables. Concluding that there is a significant relationship between user satisfaction and drug dispensing in the unit dose service at a hospital in EsSalud Trujillo, 2022.

**Keywords:** Satisfaction, user, dispensing, medicines.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, es imposible implementar un sistema de salud completo, lo que puede tener consecuencias negativas como la disponibilidad de medicamentos de calidad cuestionable durante el almacenamiento, procesamiento y distribución. Además, durante el uso de la medicina, puede dañar al usuario, la dosis no muestra el efecto deseado, la medicina, pierde su eficacia y tiene consecuencias negativas para el paciente (Jiménez, 2018).

Según la Organización Panamericana de la Salud (2020), el uso excesivo o inadecuado de medicamentos puede resultar en la suspensión del tratamiento, la insatisfacción del usuario e incluso la hospitalización. No se cree que la simple administración de medicamentos sea suficiente para lograr los objetivos de un tratamiento en particular porque no existen suficientes intervenciones que puedan ayudar a mejorar la administración de medicamentos. Hay que asegurar que los usuarios usen sus medicamentos de manera responsable y de acuerdo con las instrucciones de prescripción es uno de los deberes del farmacéutico para garantizar los resultados deseados.

De igual forma, existen serios problemas de salud pública en América Latina, que se caracteriza por ser una región de alta desigualdad que afecta el bienestar de las personas, como el empleo, poder dar una buena salud y no haiga alcance a los servicios de salud. Esto se debe a la poca accesibilidad y disponibilidad de medicamentos (Dmytraczenko & Almeida, 2015).

La Farmacia UPSS (unidad de producción de servicios de salud), que opera bajo la fiscalización profesional de un farmacéutico con licencia es responsable de ordenar, adquirir, dispensar y dispensar medicamentos a los clientes para que puedan cumplir con la farmacoterapia recomendada (Velasco, 2019).

Por lo tanto, es necesario asegurar que los medicamentos estén en stock y que sean en cantidad y calidad suficientes para una adecuada distribución a los usuarios. Los inventarios de productos farmacéuticos y suministros médico-quirúrgicos afectan a los usuarios finales, que se ven obligados a comprar medicamentos de empresas farmacéuticas privadas, afectan a las economías familiares y, en algunos casos, conducen a la represcripción de medicamentos



equivocados. Porque los prescriptores a menudo ignoran las necesidades nacionales de medicamentos esenciales (Cerrón y Romero, 2016).

En el proceso de prescripción suelen ocurrir ciertos errores que permiten utilizar recetas para ordenar medicamentos en cada turno donde el prescriptor verifica el estado de recuperación, y la retroalimentación de los usuarios ha llevado a que las órdenes de medicamentos se caigan, se dupliquen o se tripliquen, ocasionando daños económicos, representa un uso indebido, causando pérdidas económicas a los seguros de salud y al Ministerio de Salud en primer lugar. La gente común sufrirá a medida que disminuyan los presupuestos para productos farmacéuticos (Valladares y Vergaray, (2018).

En centros de atención médica, podemos medir satisfacción del usuario mediante un indicador de buen desempeño. Los usuarios son las personas que organizan y registra el mantenimiento de acuerdo con sus expectativas, es importante asegurarse de que el usuario está satisfecho con los servicios que recibe.

La satisfacción del usuario se vincula frecuentemente con un alto cumplimiento del tratamiento, baja mortalidad. Si desea aumentar la satisfacción del usuario, es fundamental comprender las experiencias del usuario, medir los niveles de satisfacción y evaluar la eficacia de sus respuestas. Uno de los mayores problemas son los largos tiempos de espera en las instalaciones públicas, que pueden ser provocados por un sistema de salud sobrecargado y usuarios que requieren asistencia con las muchas tareas que deben realizar. Necesitan inscribirse lo antes posible en instituciones privadas todos los días (Alarcón et al, 2019).

Asimismo, en el hospital de EsSalud de la ciudad de Trujillo, un número considerable de usuarios utiliza las farmacias del hospital todos los días. Dado que actualmente existe evidencia de que la dispensación de medicamentos es inadecuada, esto repercute en la satisfacción del usuario y sirve como indicador del calibre del servicio ofrecido, es fundamental el manejo de entrega de los fármacos. Los tiempos de espera, la infraestructura adecuada y la búsqueda constante de atención de alta calidad son algunos factores adicionales que influirán en la satisfacción y elección del usuario.

Por todo lo expresado se formula el siguiente problema general; ¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de usuario y dispensación de

medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022?, y como problemas específicos; ¿Cuál es el nivel de la satisfacción de usuario en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022?, asimismo; ¿Cuál es el nivel de dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022?, finalmente; ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de la variable satisfacción de usuario y la variable dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022?

El presente trabajo de investigación está totalmente justificado según Hernández et al (2018); se justifica teóricamente así lo demuestra su contribución a las teorías de las buenas prácticas vacacionales y su asociación con la satisfacción de los usuarios. Esto generará conocimiento que ayude a sustentar la hipótesis de investigación, un impacto de las buenas prácticas en los farmacéuticos en la dispensación de medicamentos, asegurando la su efecto y resultados de los medicamentos, y cumpliendo con las expectativas de espera del usuario. Este trabajo tiene justificación social, ya que demuestra que la distribución de medicamentos en las cadenas de farmacias necesita mejorar en términos de debida diligencia para mejorar el uso racional de los fármacos, mejorando así la salud de los consumidores. Desde un punto de vista práctico, se pretende animar a los farmacéuticos a aplicar los estándares descritos en las Directrices para las Buenas Prácticas de Dispensación. La justificación metodológica tiene como objetivo identificar las brechas en la difusión al tiempo que mejora la atención al consumidor y la adherencia al rigor científico durante las fases de investigación, especialmente cuando se recopilan datos utilizando herramientas probadas y altamente confiables. utilizado para otras investigaciones.

Por todo lo mencionado presentamos el objetivo general; determinar la relación que existe entre la satisfacción de usuario y dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022, y como objetivos específicos; identificar el nivel de la satisfacción de usuario en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022, asimismo; identificar el nivel de dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022, finalmente; determinar la relación que existe entre las dimensiones de la variable satisfacción de usuario

y la variable dispensación de medicamentos en el área dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022.

Por último, se plantea la hipótesis para el presente trabajo de investigación; Hipótesis nula (H0): No existe relación directa y significativa entre la satisfacción de usuario y dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022.

Hipótesis alterna (H1): Si existe relación directa y significativa entre la satisfacción de usuario y dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Para el presente trabajo de investigación, se buscó y seleccionaron antecedentes internacionales, nacionales y locales, todos con relación a las variables de estudios donde;

Millón et al. (2018) realizó un estudio para conocer cómo ha crecido la distribución de medicamentos en las farmacias conectadas al Hospital El Calvarito. 175 individuos participaron en el estudio transversal descriptivo. Por lo tanto, solo una parte de las etapas de desarrollo de la dispensación fueron completadas por el personal de farmacia. Aunque se surtieron todas las recetas, se descubrió que solo el 80 % de los farmacéuticos leyeron las recetas, lo que representa una tasa de incumplimiento del 30 %. Además, se descubrió una tasa de incumplimiento del 20 % debido a procedimientos de etiquetado incompletos durante la preparación del medicamento. Para mejorar su salud, tome medicamentos. Finalmente, se descubrió que el empleado no siguió en su totalidad los pasos que realizaba para la entrega de los medicamentos, comprobando la regularidad de los procesos.

En un estudio realizado por Aziz et al. (2018) utilizan para identificar áreas de mejora en los servicios de farmacia y la satisfacción del paciente. Un estudio transversal de 1.088 pacientes muestreados en 544 farmacias locales mostró una tasa de satisfacción del paciente de 2,78/5,00; (4.16/500) el tiempo de servicio de farmacia cubre las necesidades de la mayoría de los pacientes; (3,99/5,00) por buena atención farmacéutica; (3.66/5.00) por posesión de drogas; La satisfacción de los pacientes con la disponibilidad del fármaco (3,19/500) y la calidad del fármaco (3,41/500) fue moderada. Del mismo modo (4,35/500) pacientes que no están satisfechos con las instrucciones del medicamento, (2,28/5,00) pacientes que no están satisfechos con su conocimiento médico y (2,24/5,00) pacientes que piensan que no hay garantía, están satisfechos con el medicamento. baja Como resultado, se observó una baja satisfacción entre los consumidores tratados en farmacias en Pakistán.

Penado y Ríos (2016) realizó una encuesta para determinar si la farmacia del Centro de Salud Perla Mara Norris estaba siguiendo buenos procedimientos

de dispensación. Con una muestra de 80 pacientes, se utilizó una metodología descriptiva y prospectiva, y los resultados mostraron que el 100% del personal de farmacia cumplió con las etapas de recibir y validar la receta, preparar y seleccionar los productos para su entrega, analizar e interpretar y reportar los resultados y el mantenimiento de los registros de prescripción. Del mismo modo, el 73% de las personas siguen las normas para la correcta entrega de medicamentos, en comparación con el 26% de las personas, y el 90% de las personas brindan información sobre el medicamento, en comparación con el 10% de las personas que no lo hacen. Por lo tanto, se puede concluir que la farmacia en cuestión cumple con todas las etapas de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos y los pacientes están muy satisfechos con ella porque sienten que sus necesidades son atendidas con rapidez, eficacia y amabilidad.

En Ecuador Barahona (2017) se realizó una investigación para medir el grado de satisfacción de los pacientes con la forma en que se despachaban sus recetas en la farmacia de la Clínica. Principalmente cuantitativo y cualitativo fue su enfoque. La muestra estuvo conformada por 110 pacientes ambulatorios, de quienes se descubrió que existe un alto incumplimiento en las etapas de orientación al paciente y entrega de medicamentos, donde los índices de incumplimiento fueron del 90 por ciento y 81 punto ochenta por ciento, respectivamente; en las farmacias de Ambato los incumplimientos fueron del 92 por ciento y 68 por ciento, y en las farmacias de Riobamba fueron del 96 por ciento y 52 por ciento. determinando que la satisfacción del paciente y las buenas prácticas de dispensación tienen una relación lineal positiva exacta.

Collanque (2017), estudió la asociación entre el cumplimiento de la prescripción y el conocimiento de los médicos sobre BPP (Buenas Prácticas de Prescripción) para pacientes hospitalizados en 2017 en el Hospital Militar Central. La evaluación de la conexión entre el cumplimiento y el conocimiento del médico de GPP (Buenas Prácticas de Prescripción) sirvió de base para este estudio. Como resultados de la encuesta indican una relación negativa entre el GPP de un paciente durante su estadía en el hospital y la competencia y el cumplimiento de su médico.

Ccenta (2016), en su investigación sobre sistemas de dosificación de fármacos en la unidad de cuidados intensivos del Hospital II de Huamanga. Ayacucho-2015; Con base en el desarrollo de siete procedimientos operativos estándar para mejorar el sistema desplegado, evaluaron las métricas regulatorias, obteniendo valores apropiados para tasas de cobertura, retorno y ahorro; para las tasas de seguimiento farmacológico, una declaración de que el valor está incompleto; Concluyendo buen consumo de drogas, medicamentos e insumos continuamente; evidencia de ahorros positivos para la organización.

Además, Cárdenas (2018) en un estudio transversal, correlacional y cuantitativo realizado en Cajamarca, Perú, busqué investigar la relación entre la entrega de medicamentos e insumos y el agrado del paciente. Se tomaron muestras de 369 pacientes y los resultados mostraron una fuerte correlación de 0 punto 882, con un nivel de confianza del 99 por ciento, entre 295 encuestados que dijeron que la dispensación es adecuada y 74 que dijeron que es inadecuada. Un total de 273 encuestados están contentos, mientras que 96 no lo están. Finalmente se ha establecido la relación entre las dos variables.

En Cajamarca Tello y Valera (2018) se sugirió realizar el estudio para determinar la relación entre la satisfacción de los pacientes con la farmacia del Hospital II ESSALUD y el tiempo que esperan para ser atendidos. Realizó su estudio utilizando una metodología descriptiva correlacional transversal no experimental. con 379 pacientes como muestra. Según sus hallazgos, el 25% de los pacientes están insatisfechos con el servicio, mientras que el 55% de los pacientes están satisfechos. Se estableció que un alto nivel de tiempo de espera resultará en una disminución de la satisfacción del paciente al dispensar sus medicamentos, demostrándose una relación indirecta entre los tiempos de espera y el coeficiente de Correlación de Pearson.

Briceño (2021) en Trujillo realizó una investigación de la oferta de medicamentos y la satisfacción del consumidor en una reconocida cadena de farmacias del Centro, donde estoy tratando de entender el vínculo entre oferta de medicamentos y la satisfacción del consumidor. Los resultados de este estudio experimental de corte transversal, que incluyó a 378 participantes, fueron los siguientes: el 0% de los usuarios opina que la forma de dispensación de los medicamentos es mala, el 60% la califica de buena y el 39% regular. Además, el

68,5 % de los que atendieron dijo estar satisfecho con la atención recibida, mientras que el 31,5 % dijo estar poco satisfecho. El coeficiente de correlación de Spearman (Rho) para aceptación y validación fue de 0,654; descripción y valoración y satisfacción del usuario 0,720; 0,543 para preparación y selección de productos y satisfacción del consumidor; 0,658 por registro y satisfacción del usuario; y fue de 0.708 por presentar información. Los investigadores dedujeron que la dispensación de medicamentos y la satisfacción del paciente están fuertemente correlacionadas en base al alto coeficiente de correlación de 0,812 que se encontró.

Así como se presentan las teorías relacionadas con el tema para mejorar y dar sustento científico al trabajo de investigación, la satisfacción del usuario es un ejemplo. Este tema fue mencionado por primera vez en 1970 y se definió como una estructura mental que representa las respuestas emocionales, intelectuales y materiales que das para cumplir con una solicitud o deseo de información a lo largo del tiempo (Hernández, 2011).

El paciente está feliz de seguir todas las recomendaciones del medicamento, por lo que se considera una recomendación que indica el uso de atención médica o una forma de medir el nivel de cooperación entre el paciente y el personal médico. El hecho de que esta variable brinde información sobre todas las solicitudes realizadas al servicio ofrecido, la convierte en un indicador deseable e importante en el sector salud (De los Ríos y Rojas, 2014)

Por último, pero no menos importante, creó formulario de escala multidimensional llamado encuesta SERVQUAL. "Parasuraman et al.". que se utiliza para la industria de la salud para definir los niveles de satisfacción del cliente con el calibre de los servicios que reciben (MINSAs 2011).

Desde 1988, ha pasado por numerosas revisiones y desarrollos. Se considera una técnica para realizar estudios de mercado que permite conocer qué esperan los clientes de los servicios que reciben y cuánto valoran dichos servicios. Con el fin de identificar los factores impredecibles e incontrolables utilizados para desarrollar y comparar entre diferentes empresas, esta encuesta evalúa la calidad y cantidad de factores respondiendo a los servicios ofrecidos, sugerencias y comentarios (Matsumoto, 2014).

La satisfacción del usuario se estudia en cinco dimensiones que son: La fiabilidad: La entrega de servicios garantizados de manera confiable y honesta requiere que la empresa cumpla con sus compromisos de entrega, servicio, fijación de precios y resolución de problemas. Respuesta rápida: ayuda a los usuarios a brindar un servicio eficiente. También ayuda a mejorar la capacidad de avanzar con las solicitudes que se procesan, resolver, preguntas y problemas de los usuarios. Seguridad: Es de suma importancia dar firmeza, credibilidad a los cuidados sin peligros, riesgos o aprensiones. Empatía: Es el grado del servicio individualizado de la empresa ofrecen a sus compradores; este servicio se presta en el formato que el cliente prefiera. Aspectos Tangibles: incluye la estructura física del edificio, los sistemas de apoyo, la apariencia del personal y el equipo, así como las herramientas de comunicación (MINSAs, 2011).

Con referencia a la segunda variable, dispensación de medicamentos es una actividad profesional que comienza con el farmacéutico dando una receta, prescribiendo uno o más medicamentos al paciente y dando información sobre cómo usar el medicamento correctamente. Introduciremos el método de almacenamiento correcto para mantener la eficacia y el efecto. De igual forma consta de cinco procesos, el primer proceso es recibir y confirmar la receta, debiendo el médico expedir la receta con letra clara, fácil de leer y a la vez para evitar malentendidos, y presentarla al farmacéutico necesita hacerlo. Certificar que su contenido cumple con lo dispuesto en la legislación aplicable. Luego se distribuirá la medicina (MINSAs 2017).

El segundo paso es analizar e interpretar el texto si el farmacéutico interpreta el texto utilizado por el médico y está seguro de que la dosis prescrita es lo mejor para el paciente ya sea el problema de salud del paciente y el nivel de dosis. interacciones farmacológicas y relaciones de tratamiento (MINSAs 2017)

El tercer paso consiste en seleccionar y preparar los medicamentos para su administración. Este paso es una de las partes más cruciales del proceso de dispensación y comienza tan pronto como se comprende la prescripción. Similar a esto, los productos deben ser revisados para una apariencia aceptable y buenas condiciones antes de ser entregados al paciente (MINSAs 2017)



El cuarto procedimiento consiste en mantener registros, que son cruciales para resolver problemas relacionados con las drogas. Cada establecimiento farmacéutico realiza el seguimiento de los registros de medicamentos que se entregan a los pacientes con el fin de monitorear y confirmar su existencia (MINSA 2017)

El quinto paso es presentar el producto y la información, y solo el farmacéutico es responsable de dar consejos sobre el uso, la dosis, los posibles efectos secundarios, las interacciones medicamentosas y los requisitos de seguridad de los medicamentos. Al mismo tiempo, el paciente debe ser tratado con respeto, sigilo y amabilidad mientras se le administra la medicación adecuada según sus necesidades o enfermedad. Es importante asegurarse de que el paciente comprenda todas las instrucciones dadas (MINSA 2017)

El Consejo General de Colegios Farmacéuticos (2017) dice que a la entrega de medicamentos como un servicio que los farmacéuticos prestan directamente a los pacientes para garantizar que estos reciben el medicamento que necesitan de la forma correcta, en la dosis adecuada y durante el tiempo especificado en la receta, al agregarle información, debe poder mejorar su salud. Además, debe tenerse en cuenta que esta función puede ser realizada por un farmacéutico si está bajo la supervisión de un farmacéutico.

En el caso de instituciones de distribución de medicamentos, estas son farmacias públicas o privadas brindan instalaciones donde se realiza la actividad de distribución de medicamentos, medicamentos y/o formulaciones legales y legales. Estas farmacias son administradas por un farmacéutico colegiado (MINSA, 2017)

Se describe al lugar que necesita un permiso sanitario para operar con el fin de preparar preparados farmacéuticos, almacenarlos, distribuirlos, importarlos, exportarlos, comercializarlos, brindar atención farmacéutica. (Llaccho, 2022)

Medicamento es la preparación farmacéutica o sustancia que afecta los sistemas físicos de una persona de manera positiva mientras se usa para la para prevenir y diagnosticar y/o tratamiento de una condición patológica (OMS 2013).

### III. METODOLOGÍA.

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

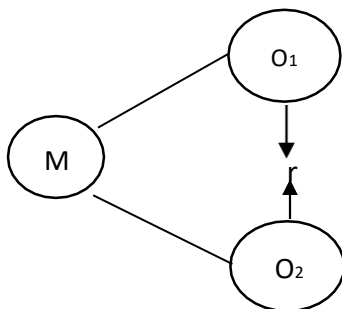
##### 3.1.1. Tipo de investigación

De tipo aplicada, cuando no se implementará teoría y/o conocimientos nuevos, bajo de enfoque cuantitativo, ya que se recogerá datos numéricos que permitirán realizar cálculos estadísticos para encontrar resultados esperados, con un alcance correlacional, la cual identificamos el vínculo que existe entre las variables gestión de servicio de salud y cultura.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

El diseño es no experimental, según Hernández y Mendoza (2018), no existirá ninguna manipulación en las variables, de corte transversal, está enfocado en realizarlo en un solo momento y lugar (Hernández y Mendoza, 2018).

Esquema



Dónde:

M: Muestra

O<sub>1</sub>: Satisfacción del usuario

O<sub>2</sub>: Dispensación de medicamentos

r: Relación

#### 3.2. Variable y operacionalización

**Variable independiente y cuantitativa:** Satisfacción del usuario.

**Variable dependiente y cuantitativa:** Dispensación de medicamentos.

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

Estuvo conformada por 1520 usuarios que estuvieron hospitalizados en el hospital de EsSalud de la ciudad de Trujillo, 2022. Según Hernández y Mendoza (2018) muestran que la muestra de la colección de componentes que comparten una característica específica identificable, restringida y, lo más importante, accesible.

##### **Criterios de inclusión**

- Usuarios mayores de edad que se atendió mediante dispensación de medicamentos en dosis unitaria en Essalud de Trujillo
- EsSalud de la ciudad de Trujillo.
- Usuarios hospitalizados mayores.
- Usuarios hospitalizados de ambos sexos.
- Usuarios hospitalizados a partir de 3 días.
- Usuarios voluntariamente participan de la investigación.

##### **Criterios de exclusión**

- Usuarios adultos que no tuvieron atención por entrega de medicamentos en dosis unitaria en el Hospital EsSalud de la ciudad de Trujillo.
- Usuarios hospitalizados menores de 18 años.
- Usuarios hospitalizados menos de 3 días.
- Usuarios que no aceptan participar en la investigación.

#### **3.3.2. Muestra**

Hernández y Mendoza (2018) describen la muestra como un subconjunto representativo de la población que utilizó en el estudio para producir resultados confiables.

Se utilizó una fórmula estadística para determinar la muestra (Ver anexo 07), cual está conformada por 307 usuarios.

#### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo fue no probabilístico por conveniencia.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Usuario adulto tuvieron atención por dispensación de medicamentos en el servicio de (DU) en el Hospital EsSalud en Trujillo

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

#### **Técnicas de recolección de datos**

El estudio utilizó la encuesta para medir la variabilidad. Para Hernández et al (2014) este tipo de técnica pretende adquirir información de un grupo de trabajo o población.

#### **Instrumentos de recolección de datos**

Este estudio se utilizó el cuestionario, plantearon que se trata de una serie de interrogaciones para medir las variables de estudio. Hernández et al. (2014).

El instrumento de satisfacción del usuario tenía veinte preguntas con respuestas dadas en una escala numérica, siendo 1 la puntuación más baja y 7 la puntuación más alta. Los resultados generales oscilaron entre insatisfecho (20-60), poco satisfecho (61-100) y satisfecho (101-140).

El instrumento de dispensación de medicamentos tenía diecisiete preguntas y recibió calificaciones numéricas en respuesta, siendo la calificación más baja uno y la calificación más alta siete en una escala de mala (17-51), regular (52-85) y buena (86-119).

Cada pregunta de este instrumento fue evaluada por tres expertos con estudios de maestría que actuaron como jueces en la validación de ambos cuestionarios.

Adicionalmente, se realizó una prueba piloto de confiabilidad de los instrumentos en 20 usuarios que se encontraban en la farmacia. Para determinar en qué medida las preguntas del instrumento miden un mismo concepto, o cómo se correlacionan los ítems dentro de la prueba, los datos recolectados se aplicaron al alfa de Cronbach, que mide la consistencia interna, teniendo en cuenta que el valor mínimo debe ser 0.7 y el valor máximo 1. Se encontró que ambos instrumentos eran confiables en los resultados, la V1: 0.905 y V2: 0.919 (Ver anexo 05).

### **3.5. Procedimientos**

Previo a la realización de la encuesta a los pacientes hospitalizados, se debía tramitar la autorización correspondiente con el director del hospital.

Se trataba de solicitar autorización para ingresar a la sala de hospitalización y dispensar medicamentos en dosis unitarias a la Farmacia UPSS.

Para evitar interferir con el servicio a las personas y/o provocar cualquier tipo de desorden, dicha aplicación del instrumento se realizó después de que el usuario hubiera recibido tratamiento en el área de farmacia.

Finalmente, se utilizó el programa SPSS v25 para realizar el análisis estadístico después de haber transferido todos los datos al programa Microsoft Excel.

### **3.6. Método de análisis de datos**

La base de datos fue creada en el programa Excel para el análisis al que fue destinada, incluyendo análisis estadístico tanto descriptivo como inferencial. Todos los datos fueron recopilados y organizados mediante estadística descriptiva y se crearon tablas para determinar las frecuencias y porcentajes de las variables a examinar.

Las correctas prácticas de dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario son dos variables ordinales con valores que van de -1 a 1, y se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para analizar la relación entre ellas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Este estudio cumple con los estándares éticos establecidos en la Declaración de Helsinki y el Informe Belmont al tratar a todos los usuarios que ingresan al edificio con respeto y mantener su privacidad según sea necesario. Además, se esfuerza por mantener la objetividad de los resultados de la investigación y, al mismo tiempo, tratar los instrumentos de manera justa (Delclos 2018).

El Código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo exige que este informe de investigación se presente a través de la aplicación Turnitin para confirmar su originalidad y evidencia de auditoría.

#### IV. RESULTADOS.

4.1. Para el OG planteado se obtuvo el siguiente resultado.

**Tabla 1**

*Correlación entre la satisfacción de usuario y dispensación de medicamentos en el hospital EsSalud Trujillo, 2022.*

			Variable Dispensación de medicamentos
Rho de Spearman	Variable Satisfacción de usuario	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,875 0,000 307

*Nota.* Cuestionario de Satisfacción de usuarios y Dispensación de medicamentos

La Tabla 1 indica que encontramos una correlación positiva alta entre la satisfacción de usuario y dispensación de medicamentos ( $Rho=0,875$ ), siendo esta significativa ( $Sig.= 0,000 < 0,05$ ), entonces existe correlación significativa alta entre las variables.

4.2. En el OE1 se presentará lo encontrado en la siguiente tabla.

**Tabla 2**

*Nivel de la satisfacción del usuario en el Hospital de EsSalud Trujillo, 2022*

Nivel	n	%
Muy satisfecho	14	4.56%
Satisfecho	189	61.56%
Insatisfecho	104	33.88%
Total	307	100.00%

Fuente: Cuestionario de Satisfacción del paciente

En la tabla 2, muestra que el 4.56% de los usuarios estuvieron muy satisfechos con el nivel satisfacción del usuario en el hospital de EsSalud Trujillo, 2022; el 61.56% estuvieron satisfechos y el 33.88% estuvieron insatisfechos.

**Tabla 3**

Nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario en el Hospital de EsSalud Trujillo, 2022

Nivel	D1: Fiabilidad		D2: Capacidad de respuesta		D3: Seguridad		D4: Empatía		D5: Elementos tangibles	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Muy satisfecho	32	10.42%	49	15.96%	39	12.70%	38	12.38%	40	13.03%
Satisfecho	155	50.49%	125	40.72%	133	43.32%	126	41.04%	120	39.09%
Insatisfecho	120	39.09%	133	43.32%	135	43.97%	143	46.58%	147	47.88%
Total	307	100.00%	307	100.00%	307	100.00%	307	100.00%	307	100.00%

Nota. Cuestionario de Satisfacción del paciente

Según la Tabla 3, el 50.49% de los usuarios estuvieron satisfechos, el 39.09% estuvieron insatisfechos con respecto a la dimensión fiabilidad, el 40.72% estuvieron satisfechos, el 43.32% estuvieron insatisfechos con la dimensión capacidad de respuesta, el 43.32% estuvieron satisfechos, el 43.97% estuvieron insatisfechos con la dimensión seguridad; el 41.04% estuvieron satisfechos, el 46.58% estuvieron insatisfechos con la dimensión empatía y el 39.09% estuvieron satisfechos, el 47.88% estuvieron insatisfechos con la dimensión elementos tangibles.

4.3. En esta tabla se encontró el OE2 con sus respectivos porcentajes.

**Tabla 4**

Nivel de Dispensación de medicamentos en el hospital EsSalud Trujillo, 2022

Nivel	n	%
Buena	26	8.47%
Regular	142	46.25%
Mala	139	45.28%
Total	307	100.00%

Nota. Cuestionario de Dispensación de medicamentos

La tabla 4 muestra que el 8.47% de los usuarios perciben como buena la dispensación de medicamentos, el 46.25% como regular y el 45.28% como mala.

**Tabla 5**

*Nivel de las dimensiones de la Dispensación de medicamentos en el hospital EsSalud Trujillo, 2022*

Nivel	D1: Recepción de validación		D2: Análisis e interpretación		D3: Preparación y selección del pedido		D4: De los registros		D5: Entrega de productos e información	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Buena	56	18.24%	37	12.05%	44	14.33%	46	14.98%	31	10.10%
Regular	86	28.01%	113	36.81%	96	31.27%	100	32.57%	114	37.13%
Mala	165	53.75%	157	51.14%	167	54.40%	161	52.44%	162	52.77%
Total	307	100.00%	307	100.00%	307	100.00%	307	100.00%	307	100.00%

*Nota.* Cuestionario de Dispensación de medicamentos

Según la tabla 5, el 28.01% de los usuarios perciben la dimensión recepción de validación como regular, el 53.75% como mala; el 36.81% perciben la dimensión análisis e interpretación como regular, el 51.145 como mala; el 31.27% perciben la dimensión preparación y selección del pedido como regular, el 54.40% como mala; el 32.57% perciben la dimensión de los registros como regular y el 52.44% como mala; el 37.13% perciben la dimensión entrega de productos e información como regular y el 52.77% como mala.

4.4. En el OE3 se presenta la relación que existe entre variable y D.F.

**Tabla 6**

Correlación entre la dimensión fiabilidad y la dispensación de medicamentos en el hospital EsSalud Trujillo, 2022.

		Variable Dispensación de medicamentos	
Rho de Spearman	D1. Dimensión Fiabilidad	Coefficiente de correlación	0,747
		Sig. (bilateral)	0,032
		N	307

*Nota.* Cuestionario de Satisfacción de usuarios y Dispensación de medicamentos

En esta tabla 6 indica existencia de una correlación positiva alta entre la dimensión fiabilidad y la dispensación de medicamentos (Rho=0,747), siendo esta significativa (Sig.= 0,032 < 0,05), entonces existe correlación significativa alta entre dimensión y variable.



**Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la dispensación de medicamentos en el hospital EsSalud Trujillo, 2022.*

		Variable Dispensación de medicamentos	
Rho de Spearman	D2: Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	0,689
		Sig. (bilateral)	0,002
		N	307

*Nota.* Cuestionario de Satisfacción de usuarios y Dispensación de medicamentos

En la presente tabla 7 indica que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión capacidad de respuesta y la dispensación de medicamentos (Rho=0,689), siendo esta significativa (Sig.= 0,002 < 0,05), entonces existe correlación significativa moderada entre dimensión y variable.

**Tabla 8**

*Correlación entre la dimensión seguridad y la dispensación de medicamentos en el hospital EsSalud Trujillo, 2022.*

		Variable Dispensación de medicamentos	
Rho de Spearman	D3: Seguridad	Coefficiente de correlación	0,589
		Sig. (bilateral)	0,001
		N	307

Fuente: Cuestionario de Satisfacción de usuarios y Dispensación de medicamentos

La tabla 8 indica que existe una correlación positiva moderada entre dimensión seguridad y la dispensación de medicamentos (Rho=0,589), siendo esta significativa (Sig.= 0,001 < 0,05), entonces existe correlación significativa moderada entre dimensión y variable.

**Tabla 9**

*Correlación entre la dimensión empatía y la dispensación de medicamentos en el hospital EsSalud Trujillo, 2022.*

		Variable Dispensación de medicamentos	
Rho de Spearman	D4: Empatía	Coefficiente de correlación	0,714
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	307

*Nota.* Cuestionario de Satisfacción de usuarios y Dispensación de medicamentos

La tabla 9 indica que existe una correlación positiva alta entre la dimensión empatía y la dispensación de medicamentos (Rho=0,714), siendo esta significativa (Sig.= 0,000 < 0,05), entonces existe correlación significativa alta entre dimensión y variable.

**Tabla 10**

*Correlación entre la dimensión elementos tangibles y la dispensación de medicamentos en el hospital EsSalud Trujillo, 2022.*

		Variable Dispensación de medicamentos	
Rho de Spearman	D5: Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	0,824
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	307

*Nota.* Cuestionario de Satisfacción de usuarios y Dispensación de medicamentos

La tabla 10 indica que existe una correlación positiva alta entre dimensión elementos tangibles y dispensación de medicamentos (Rho=0,824), siendo esta significativa (Sig.= 0,000 < 0,05), entonces existe correlación significativa alta entre dimensión y variable.

## V. DISCUSIÓN

El objetivo principal de este estudio fue determinar la relación que existe entre la satisfacción de usuario y dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022, la relación entre las dimensiones de la V1, V2. Por ello es de suma importancia revisar qué nivel tiene estas dos variables. En la metodología se puede repetir en otros trabajos de estudios realizados en similares instituciones dado a que se da solo en la población de investigación de esta institución objeto de estudio. Los resultados son específicos de la empresa objeto de estudio y no pueden generalizarse a otras empresas del sector.

Según el primer objetivo específico, se tiene el aporte teórico de Hernández (2011) dice que la satisfacción del consumidor ha sido rastreada por primera vez desde la década de 1970. A lo largo del tiempo, se define como un estado de ánimo que representa respuestas mentales, emocionales y materiales para satisfacer un deseo o deseo de palabras; los resultados encontrados indican que el 4.56% de los usuarios estuvieron muy satisfechos con el nivel satisfacción del usuario en el hospital de EsSalud Trujillo, 2022; el 61.56% estuvieron satisfechos y el 33.88% estuvieron insatisfechos; por lo tanto, el nivel es de satisfacción, los cuales tienen similitud con la investigación realizada por Penado y Ríos (2016) realizó una investigación para comprobar que en la farmacia del Centro Médico Perla María estaban siguiendo buenas prácticas de dispensación; Por lo tanto, concluyen que la farmacia en cuestión se adhiere a cada paso de las Buenas Prácticas de Dispensación y tiene un índice de satisfacción del paciente muy alto porque las necesidades de la farmacia se enfatizan en la amabilidad, el respeto y la compasión, eficiente y rápido.

De acuerdo con el segundo objetivo específico se tiene el aporte teórico de MINSA (2017), dispensación de medicamentos es una actividad profesional que comienza con el farmacéutico dando una receta, prescribiendo uno o más medicamentos al paciente y dando información sobre cómo usar el medicamento correctamente. Introduciremos el método de almacenamiento correcto para mantener la eficacia y la efectividad. Depósito para almacenar productos. Los resultados encontrados en la investigación indican que el 8.47% de los usuarios perciben como buena la dispensación de medicamentos, el 46.25% como regular

y el 45.28% como mala. Los cuales tienen similitud con la investigación realizada por Ccenta (2016), en su investigación sobre sistemas de dosificación de fármacos en la unidad de cuidados intensivos del Hospital II de Huamanga. Ayacucho-2015; Con base en el desarrollo de siete procedimientos operativos estándar para mejorar el sistema desplegado, evaluaron las métricas regulatorias, obteniendo valores apropiados para tasas de cobertura, retorno y ahorro; para las tasas de seguimiento farmacológico, una declaración de que el valor está incompleto; Concluyendo buen consumo de drogas, medicamentos e insumos continuamente; evidencia de ahorros positivos para la organización. Por lo tanto, el bienestar y la satisfacción del paciente con este cuidado son el resultado de una práctica superior de la medicina, donde los químicos de alguna manera informan al paciente sobre los medicamentos. Esto hace que el paciente se sienta más tranquilo para tomar el medicamento y cumplir con su tratamiento según lo prescrito.

Según el tercer objetivo específico se tiene el aporte teórico del MINSA (2011), donde indica que la satisfacción del usuario se estudia en cinco dimensiones que son: La fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Los resultados encontrados indicaron que existe una correlación positiva alta entre las dimensiones de la satisfacción del usuario con la dispensación de medicamentos ( $Rho=0,747, 0.689, 0.589, 0.714, 0.824$ ), siendo esta significativa ( $Sig.= 0,032 < 0,05$ ), entonces existe correlación significativa alta entre las dimensiones de la satisfacción del usuario con la variable dispensación de medicamentos. Estos resultados tienen similitud con la investigación realizada por Briceño (2021) en Trujillo realizó una investigación donde el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho$ ) para aceptación y validación fue de 0,654; descripción y valoración y satisfacción del usuario 0,720; 0,543 para preparación y selección de productos y satisfacción del consumidor; 0,658 por registro y satisfacción del usuario; y fue de 0.708 por presentar información. Los investigadores concluyeron que había una fuerte correlación entre la distribución de medicamentos y la satisfacción del paciente, siendo la correlación más alta de 0,812.

Según el objetivo general, de acuerdo con los resultados encontrados existe una correlación positiva alta entre la satisfacción de usuario y la dispensación de medicamentos ( $Rho=0,875$ ), siendo esta significativa ( $Sig.= 0,000 < 0,05$ ),

entonces existe correlación significativa alta entre las variables, los cuales tienen igualdad con la investigación realizada por Barahona en Ecuador (2017) concluyó que el parto modifica el comportamiento positivo y la satisfacción del paciente tiene una excelente asociación positiva; también coinciden con el investigador Briceño (2021), quien concluyó que existe estrecha relación entre la entrega de fármacos y satisfacción del paciente; pero no el mismo estudio realizado por Collanque (2017) que concluyó: existe una relación inversa entre compromiso y conocimiento médico y BPP en pacientes hospitalizados.

## VI. CONCLUSIONES.

1. Existe relación significativa entre satisfacción de usuario y dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022, con un Rho de Spearman de 0.875 y un significativo de 0,000, esto nos indica que, a mayor nivel de satisfacción de usuario, el nivel de la dispensación de medicamentos, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general del investigador.
2. El 4.56% de los usuarios estuvieron muy satisfechos con el nivel satisfacción del usuario en el hospital de EsSalud Trujillo, 2022; el 61.56% estuvieron satisfechos y el 33.88% estuvieron insatisfechos.
3. El 8.47% de los usuarios perciben como buena la dispensación de medicamentos, el 46.25% como regular y el 45.28% como mala.
4. Existe una correlación positiva alta entre dimensión fiabilidad y dispensación de medicamentos ( $Rho=0,747$ ), siendo esta correlación significativa ( $Sig.= 0,032$  siendo menor que 0,05).
5. Existe una correlación positiva alta entre las dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles) de la satisfacción del usuario con la dispensación de medicamentos ( $Rho=0,747, 0.689, 0.589, 0.714, 0.824$ ), siendo esta correlación significativa ( $Sig.= 0,032, 0.002, 0.001, 0.000$  y  $0.000$  siendo menor que 0,05), entonces existe correlación significativa alta entre las dimensiones de la satisfacción del usuario con la variable dispensación de medicamentos.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al gerente de recursos humanos del EsSalud de la ciudad de Trujillo realice capacitaciones y evaluaciones trimestrales para todo el personal y garantizar que puedan cumplir con todas las responsabilidades de farmacia con el conocimiento adquirido.

Al gerente de recursos humanos en el hospital de EsSalud Trujillo, fomentar un ambiente laboral favorable para enfatizar la importancia de brindar a los usuarios del servicio de dosis unitaria un servicio de alta calidad. Los usuarios se sentirán agradecidos por la asistencia brindada como resultado, lo que contribuye al uso racional del medicamento.

A las jefaturas en coordinación con el departamento de recursos humanos realizar un cronograma anual o semestral previamente revisado, para evaluar periódicamente al personal involucrado en la dispensación de medicamentos. La verificación de su cumplimiento debe involucrar a personal nuevo.

Al jefe de farmacia elaborar un manual conciso, claro y atractivo para los empleados que describa todas las indicaciones que deben seguir durante el proceso de dispensación, sea receta médica o no. Este manual también debería ayudar a reducir los errores y enfatizar la importancia de la dispensación de medicamentos de calidad.

## REFERENCIAS

- Alarcón, C., Heredia, P., & Taype, A. (2019). Association of waiting and consultation time with patient satisfaction: secondary-data analysis of a national survey in Peruvian ambulatory care facilities. *BMC Health Services Research*, 19, Article 439. DOI: 10.1186/s12913-019-4288-6
- Aziz, M.M., Ji, W., Masood, I., Farooq, M., Malik, M.Z., Chang, J., Jiang, M., Atif, N., & Fang, Y. (2018). Patient Satisfaction with Community Pharmacies Services: A Cross-Sectional Survey from Punjab; Pakistán. *Int J Environ Res Public Health*. 15(12), Article 2914. DOI: 10.3390/ijerph15122914
- Barahona Alvear, M. L. (2017). Diagnóstico de las etapas del proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo (consulta externa) de la farmacia hospitalaria de la clínica metropolitana.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26493/1/45%20GIS.pdf>
- Briceño, Y. (2021). Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo (Tesis para Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperada de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46941>
- Cárdenas, L.N. (2018). Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018, [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UCV.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27790>
- Ccenta Alminagorta J. (2016). Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria en la Unidad de Vigilancia intensiva del Hospital II de Huamanga. Ayacucho-2014. [Informe de tesis]. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga
- Cerrón G. y Romero M. (2016). Rol del Farmacéutico en la dispensación de Dosis Unitaria en Hospitales de la provincia de Huancayo. [Tesis para optar el



Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Huancayo - Perú:  
Universidad Roosevelt.

Collanque V. (2017). Cumplimiento y conocimiento del médico en relación con las Buenas Prácticas de Prescripción en las recetas de pacientes hospitalizados del Hospital Militar Central 2016 [Tesis]. Lima –Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Facultad de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímicas.

Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos. (2017). Servicio de Dispensación de medicamentos y productos sanitarios. [Libro electrónico] (1ª ed.). Recuperado el 16 de julio de 2022, de [https://www.sefac.org/sites/default/files/sefac2010/private/documentos\\_sefac/document](https://www.sefac.org/sites/default/files/sefac2010/private/documentos_sefac/document)

De los Ríos Castillo, J., & Ávila Rojas, T. (2014). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Red De Revistas Científicas De América Latina, El Caribe, España Y Portugal , (2), 137. Recuperado el 16 de julio de 2022, de <https://www.redalyc.org/pdf/1052/105216892010.pdf>.

Delclos, J. (2018). Ética en la Investigación Científica [Ebook] (43ª ed., pp. 14-19). Cataluña. Recuperado de <https://www.esteve.org/wpcontent/uploads/2018/03/C43-02-1.pdf>

Dmytraczenko, T., & Almeida, G. (2015). Toward Universal Health Coverage and Equity in Latin America and the Caribbean Evidence from Selected Countries. World bank group. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-0454-0>

Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación De Las Ciencias De La Información, (94). Retrieved from [http://file:///C:/Users/User/Downloads/36463-Texto%20del%20art%C3%ADculo-37274-2-10-20111206%20\(1\).pdf](http://file:///C:/Users/User/Downloads/36463-Texto%20del%20art%C3%ADculo-37274-2-10-20111206%20(1).pdf)

Hernández, S. R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 105-229.

- Jiménez, L. G. (2018). La política nacional de medicamentos en el contexto de América Latina. *Revista Cubana de Salud Pública*. 44(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662018000200398](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000200398)
- Llaccho Quispe, M. (2022). "Análisis de los requisitos e implementación de los Procedimientos para la apertura de un Establecimiento Farmacéutico (EEFF) cumpliendo las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica (BPOF) [Ebook] (p. 5). Recuperado el 16 de julio de 2022, de [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11533/Analisis\\_LlacchoQuispe\\_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/11533/Analisis_LlacchoQuispe_Maria.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Red De Revistas Científicas De América Latina, El Caribe, España Y Portuga*, (34). Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Ministerio de Salud (MINSA). (2017). Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. Lima. Retrieved from [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/322886/Manual\\_de\\_buenas\\_pr%C3%A1cticas\\_de\\_dispensaci%C3%B3n20190621-17253-ntiu8f.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/322886/Manual_de_buenas_pr%C3%A1cticas_de_dispensaci%C3%B3n20190621-17253-ntiu8f.pdf)
- Ministerio de salud, (2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud y servicios médicos de Apoyo con resolución ministerial 527-2011/MINSA. Perú. 14 – 15. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2013). Promoción del uso racional de medicamentos: componentes centrales (p. 1). Ginebra. Retrieved from [http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67532/WHO\\_EDM\\_2002.3\\_spa.pdf;jsessionid=28FB71A3C53B2E6DF05F8AC9C21F85FA?sequence=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67532/WHO_EDM_2002.3_spa.pdf;jsessionid=28FB71A3C53B2E6DF05F8AC9C21F85FA?sequence=1)
- Organización Panamericana de la Salud. (2020). La situación farmacéutica en las Américas.

<http://www.paho.org/hq/dmdocuments/2020/AmericasESPweb%20Spanish.pdf>

Tello, J., & Valera, J. (2018). Tiempo de Espera y Nivel de Satisfacción del Usuario de Farmacia en Consulta Externa del Hospital II Essalud – Cajamarca (Tesis para Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperada de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27837>

Valladares K. y Vergaray S. (2018). Validación de las recetas en el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación, en pacientes hospitalizados del Hospital Militar Central durante los meses de Marzo, Abril y Mayo del 2017. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Lima - Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Velasco R. (2019). Evaluación del cumplimiento de las Buenas Prácticas de prescripción en recetas médicas atendidas en el servicio de farmacia de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, Periodo Julio – Setiembre 2018. [Tesis para optar el título de Especialista en Farmacia Hospitalaria]. Lima – Perú: Universidad Norbert Wiener.

## ANEXOS

### Anexo 01. Matriz de consistencia

**TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Satisfacción de los usuarios con dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022

FORMULACIÓN DE PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	SUB VARIABLES	Escala	MÉTODOS
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción de usuario y dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022?</p>	<p>Hipótesis nula (H0): No existe relación directa y significativa entre la satisfacción de usuario y dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022. Hipótesis alterna (H1): Si existe relación directa y significativa entre la satisfacción de usuario y dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022.</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción de usuario y dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022</p>	<p><b>Variable 1:</b> Satisfacción de los usuarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Elementos tangibles</li> </ul>	Ordinal	<p>Tipo aplicada Enfoque cuantitativo Diseño experimental Corte transversal Alcance correlacional</p> <p><b>Población:</b> 1520 usuarios hospitalizados en el Hospital de EsSalud Trujillo, 2022</p> <p><b>Muestra:</b> 307 usuarios que estuvieron hospitalizados.</p> <p><b>Técnica: Encuesta.</b>  Instrumento: Cuestionario</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p>		<p><b>Objetivos Específicos</b></p>				
<p>¿Cuál es el nivel de la satisfacción de usuario en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de la variable satisfacción de usuario y la variable dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022?</p>		<p>Identificar el nivel de la satisfacción de usuario en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022</p> <p>Identificar el nivel de dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022</p> <p>Determinar la relación que existe entre las dimensiones de la variable satisfacción de usuario y la variable dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022.</p>	<p><b>Variable 2:</b> Dispensación de medicamentos en dosis unitaria.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de validación</li> <li>• Análisis e interpretación</li> <li>• Preparación y selección del pedido</li> <li>• De los registros</li> <li>• Entrega de productos e información</li> </ul>	Ordinal	

## Anexo 02. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Es el estado mental del usuario y representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información (Hernández, 2011).	Se considera para mejorar los resultados del tratamiento del paciente por lo cual evaluarla es una parte fundamental de los servicios de salud haciendo que sea obligatorio para los establecimientos públicos y privados. Dicha variable se midió a través de una encuesta conformada por 20 preguntas en donde se calificó con 1 como menor calificación y 7 como la mayor calificación.	Fiabilidad	Atención sin discriminación	Ordinal
				Horario establecido	
				Respeto orden de llegada	
				Atención de reclamos	
				<u>Información útil</u>	
			Capacidad de respuesta	Stock de medicamentos	
				Respuesta ante dudas	
				Tiempo de espera	
			Seguridad	<u>Atención rápida</u>	
				Solución inmediata	
Prioridad en atención					
				Confianza para atender	
				Dudas resueltas	

				Respeto de su privacidad	
				Trato amable y respetuoso	
			Empatía	Explicación entendible	
				Atención individualizada	
				Ambientes	
			Elementos intangibles	Material necesario	
				Limpieza y comodidad	
Dispensación de medicamentos	Es el acto profesional realizado por un farmacéutico que empieza con la recepción de una receta y finaliza con la entrega de uno o más medicamentos a un paciente, en donde este brinda información sobre el uso adecuado de medicamentos, interacción entre medicamentos, efectos adversos y el almacenamiento adecuado de como conservar el producto. Asimismo, está conformada por 5 procesos, la primera es recepción y validación de la prescripción, en	Es el preciso momento en donde el Químico Farmacéutico recepcionará la receta y realiza la entrega del medicamento al paciente en donde a este se le incluye la interpretación de la receta y el adecuado asesoramiento del medicamento prescrito. Dicha variable se midió a través de una encuesta conformada por 17 preguntas en donde se calificó con 1 como menor calificación y 7 como la mayor calificación.	Recepción y validación de la prescripción	Presentación de la receta	Ordinal
				Datos de la receta	
			Análisis e interpretación de la prescripción	Adecuada Interpretación	
				Experiencia profesional	
				Medicamentos alternativos	
			Preparación y selección	Condiciones físicas del producto	

donde el médico debe entregar una receta en donde la letra sea legible y a la vez clara para así evitar cualquier tipo de error en la comprensión, luego ser presentada al Químico farmacéutico para corroborar que su contenido cumpla con lo establecido en la ley vigente. Seguido se realizará la dispensación el medicamento (MINSA 2017).

de los productos	Cambio del producto
	Tiempo necesario
De los registros	Apuntes adicionales
	Registro detallado
Entrega de productos e información	Entrega de medicamentos
	Información de medicamentos
	Información adicional
	Conocimiento
	Resolución de dudas

---

### Anexo 03. Cuestionario de Satisfacción de usuario

El presente cuestionario tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la satisfacción de usuario y dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022.

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

**Indicaciones:** Este cuestionario es de carácter anónimo; calificara con 1 como la menor calificación y7 como la mayor calificación según la atención recibida en el establecimiento

PREGUNTAS	CALIFICACION						
	1	2	3	4	5	6	7
<b>Fiabilidad</b>							
1. ¿Usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas?							
2. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?							
3. ¿Su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada?							
4. ¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?							
5. ¿Considera útil para su tratamiento la información brindada por personal farmacéutico?							
6. ¿El establecimiento farmacéutico contó con los medicamentos que recetó el médico?							
<b>Capacidad de respuesta</b>							
7. ¿El personal cuenta con conocimiento para absolver sus consultas?							
8. ¿El tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto?							
9. ¿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?							
<b>Seguridad</b>							
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?							



<b>Empatía</b>							
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?							
<b>Elementos tangibles</b>							
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?							

## Anexo 04. Cuestionario de dispensación de medicamentos

El presente cuestionario tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la satisfacción de usuario y dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022.

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

**Indicaciones:** Este cuestionario es de carácter anónimo; calificara con 1 como la menor calificación y7 como la mayor calificación según la atención recibida en el establecimiento

PREGUNTAS	CALIFICACION						
	1	2	3	4	5	6	7
<b>Recepción y validación</b>							
1. ¿El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada?							
2. ¿El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta?							
<b>Análisis e interpretación</b>							
3. ¿Cómo fue la lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente?							
4. ¿La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo?							
5. ¿El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos?							
6. ¿La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible?							
<b>Preparación y selección de productos</b>							
7. ¿Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que compró son buenas?							
8. ¿Cómo califica el cuidado que tienen al momento de seleccionar el medicamento correcto según su receta.							
9. ¿El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario?							
<b>De los registros</b>							
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?								
<b>Entrega de productos e información</b>								
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?								

## Anexo 05. Confiabilidad de los instrumentos

### Alfa de Cronbach – Satisfacción de usuario

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,905	20

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	112,2000	576,933	,688	,901
P02	112,2500	579,782	,549	,902
P03	112,1250	585,138	,532	,903
P04	112,0750	597,404	,335	,905
P05	112,1250	585,856	,511	,903
P06	112,0500	596,408	,426	,904
P07	112,3500	573,926	,614	,902
P08	112,3500	578,336	,517	,903
P09	112,4250	575,174	,622	,902
P10	112,0000	584,667	,567	,902
P11	112,2000	584,472	,579	,902
P12	112,2500	577,115	,574	,902
P13	112,3250	574,225	,592	,902
P14	112,4000	575,169	,665	,901
P15	112,4250	585,328	,506	,903
P16	112,4250	563,430	,771	,900
P17	112,1000	594,554	,414	,904
P18	112,4500	582,356	,524	,903
P19	112,3500	583,208	,514	,903
P20	112,5000	584,718	,601	,902

## Alfa de Cronbach – dispensación de medicamentos

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	17

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	85,0500	680,305	,682	,917
P02	85,2000	687,805	,606	,918
P03	85,2000	679,292	,682	,917
P04	84,8750	685,035	,615	,917
P05	85,3250	684,533	,651	,917
P06	85,0000	677,385	,677	,917
P07	84,9750	686,538	,627	,917
P08	84,9750	672,692	,747	,916
P09	85,0750	690,071	,625	,917
P10	85,2250	692,435	,543	,918
P11	85,0000	675,897	,656	,917
P12	85,3750	676,087	,739	,916
P13	85,2750	693,640	,629	,917
P14	85,2500	687,731	,592	,918
P15	85,1500	675,669	,693	,917
P16	85,0000	686,667	,675	,917
P17	85,2250	686,846	,685	,917

## Anexo 06. Cálculo de muestra

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

Donde:

N: Tamaño de la población            1520

n: Tamaño de la muestra                : ¿?

p: probabilidad de ocurrencia        : 0.50

q: probabilidad de no ocurrencia: 0.50

Z: nivel de confianza                    : 5 %

E: Error estimado                        : 5 %

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 1520}{0.05^2(1520 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$n = 307$  usuarios

## Anexo 07. Prueba de normalidad

Prueba de Hipótesis

H0: La variable tiene una distribución normal

H1: La variable no tiene una distribución normal

Nivel de significancia = 0.05

**Tabla 11**

*Prueba de normalidad para la satisfacción del usuario y sus dimensiones y la dispensación de medicamentos*

Variable/ Dimensión	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: Satisfacción Usuario	0.245	307	0.000	0.798	307	0.000
D1: Fiabilidad	0.158	307	0.000	0.689	307	0.000
D2: Capacidad de respuesta	0.168	307	0.000	0.645	307	0.000
D3: Seguridad	0.198	307	0.000	0.578	307	0.000
D4: Empatía	0.135	307	0.000	0.489	307	0.000
D5: Elementos tangibles	0.165	307	0.000	0.532	307	0.000
V2: Dispensación de medicamentos	0.258	307	0.000	0.812	307	0.000

Fuente: Cuestionario de Satisfacción de usuarios y Dispensación de medicamentos

En la tabla 5, según la prueba de normalidad considerando los resultados de Kolmogorov–Smirnov, se encontró que el valor de significancia de la variable satisfacción de usuario con sus dimensiones y la variable dispensación de medicamentos es menor al valor de significancia estándar del 5% ( $p < 0.05$ ); por lo tanto, se rechaza H0, por lo tanto, se utilizó el método Rho de Spearman.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, QUISPE ROQUE DIANA MARGARET, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Satisfacción de los usuarios con dispensación de medicamentos en el servicio dosis unitaria en un hospital de EsSalud Trujillo, 2022", cuyo autor es TRUJILLO RODRIGUEZ ANA MARIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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.

TRUJILLO, 31 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
QUISPE ROQUE DIANA MARGARET <b>DNI:</b> 43266238 <b>ORCID:</b> 0000-0001-9652-6346	Firmado electrónicamente por: DQUISPERO3 el 31- 01-2023 12:28:47

Código documento Trilce: TRI - 0529942