



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Dispensación de medicamentos y calidad de atención en usuarios  
del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Dolores Huaman, Miroslava Ivonne ([orcid.org/0000-0002-4093-2537](https://orcid.org/0000-0002-4093-2537))

**ASESORES:**

Dra. Huauya Leuyacc, María Elena ([orcid.org/0000-0002-0418-8026](https://orcid.org/0000-0002-0418-8026))

Dr. Mescua Figueroa, Augusto César ([orcid.org/0000-0002-6812-2499](https://orcid.org/0000-0002-6812-2499))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA- PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A mi madre, por ser inspiración de perseverancia, por inculcarme valores y por confiar plenamente en mis capacidades.

A mi compañero de vida, por su apoyo incondicional y por alentarme a seguir desarrollándome profesionalmente.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por bendecirme en cada área de mi vida y por el maravilloso regalo que me ha concedido.

A la Dra. Huauya Leuyacc María Elena, por su apoyo para el desarrollo del presente trabajo de investigación, por orientarme y encaminarme para lograr el objetivo trazado.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2023", cuyo autor es DOLORES HUAMAN MIROSLAVA IVONNE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

LIMA, 23 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUAUYA LEUYACC MARIA ELENA DNI: 10354243 ORCID: 0000-0002-0418-8026	Firmado electrónicamente por: MAHUAUYALE el 25- 07-2023 23:52:02

Código documento Trilce: TRI - 0611679





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, DOLORES HUAMAN MIROSLAVA IVONNE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN USUARIOS DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE LIMA, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
DOLORES HUAMAN MIROSLAVA IVONNE DNI: 42773236 ORCID: 0000-0002-4093-2537	Firmado electrónicamente por: MDOLORESH el 28-07- 2023 18:26:37

Código documento Trilce: INV - 1233636



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	13
3.5. Procedimientos .....	14
3.6. Método de análisis de datos.....	14
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS .....	32
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 01.</b> Características de los usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima,2023.....	16
<b>Tabla 02.</b> Dispensación de medicamentos y sus dimensiones en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023.....	17
<b>Tabla 03.</b> Calidad de atención y sus dimensiones en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023.....	18
<b>Tabla 04.</b> Relación entre la dispensación de medicamentos y la calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.....	19
<b>Tabla 05.</b> Relación entre la dispensación de medicamentos dimensión recepción y validación de prescripción con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima,2023 .....	20
<b>Tabla 06.</b> Relación entre la dispensación de medicamentos dimensión análisis e interpretación de la prescripción con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023 .....	21
<b>Tabla 07.</b> Relación entre la dispensación de medicamentos dimensión preparación y selección de productos con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023 .....	22
<b>Tabla 08.</b> Relación entre la dispensación de medicamentos dimensión entrega de productos con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023 .....	23

## RESUMEN

La relación entre la dispensación de medicamentos y la calidad de atención en el ámbito de la salud es crucial. La dispensación de medicamentos implica suministrar los medicamentos recetados de forma correcta y segura, mientras que la calidad de atención se refiere a brindar servicios de salud que cumplan altos estándares de seguridad, efectividad y satisfacción para los pacientes. El estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre dispensación de medicamentos y la calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023. Fue de tipo aplicada, nivel correlacional de diseño no experimental, la muestra fue de 192 usuarios mayores de 18 años. Como resultados se encontró relación entre la dispensación de medicamentos y la calidad de atención ( $p=0.018<0.05$ ), y en sus dimensiones recepción y validación de la prescripción con calidad de atención ( $p=0.008<0.05$ ), análisis e interpretación de la prescripción con calidad de atención ( $p=0.001<0.05$ ), preparación y selección de productos con calidad de atención ( $p=0.016<0.05$ ), entrega de productos con calidad de atención. ( $p=0.001<0.05$ ). Se concluyó que existe relación directa alta entre la dispensación de medicamentos y la calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.

**Palabras clave:** Dispensación de medicamentos, calidad de atención, farmacia.

## ABSTRACT

The relationship between the dispensing of medicines and the quality of care in the field of health is crucial. The dispensing of medicines implies supplying the prescribed medicines correctly and safely, while the quality of care refers to providing health services that meet high standards of safety, effectiveness and satisfaction for patients. The objective of the study was to determine the relationship that exists between the dispensing of medicines and the quality of care in users of the pharmacy department of a Hospital in Lima, 2023. It was of the applied type, correlational level of non-experimental design, the sample was 192 Users over 18 years of age. As results, a relationship was found between the dispensing of medicines and the quality of care ( $p=0.018<0.05$ ), and in its dimensions reception and validation of the prescription with quality of care ( $p=0.008<0.05$ ), analysis and interpretation of the prescription with quality of care ( $p=0.001<0.05$ ), preparation and selection of products with quality of care ( $p=0.016<0.05$ ), delivery of products with quality of care. ( $p=0.001<0.05$ ). It was concluded that there is a high direct relationship between the dispensing of medicines and the quality of care in users of the pharmacy department of a Hospital in Lima, 2023.

**Keywords:** Dispensing of medicines, quality of care, pharmacy.

## I. INTRODUCCIÓN

En el contexto global, aproximadamente, una de cada tres personas carece de acceso a medicamentos, debido a los controles de abastecimiento en determinados centros de salud. África tiene más de 310 millones de personas con menos del 50% de acceso (Zapata, 2019). Se sabe que existe un desequilibrio entre los países industrializados y los subdesarrollados, con un 20% de la población mundial consumiendo el 80% de los medicamentos (Galeano, 2022). Por ello, en la gestión de medicamentos resulta imprescindible tener conocimiento acerca de los indicadores que reflejan los niveles de dichos factores, como la formas de intervención y regulación, considerando su impacto en la disponibilidad de medicamentos (Aliaga, 2019).

Estudios demuestran que en América Latina el 20-30% de los clientes externos perciben la atención ofrecida, como mala, especialmente en los servicios de salud (Mazacón et al., 2021). No obstante, las agencias de salud enfrentan muchos tipos de problemas, incluida la ausencia de una infraestructura apropiada, la insuficiente capacitación y la falta de sensibilización del personal encargado de los servicios son aspectos cruciales a tener en cuenta; además de la escasez de medicamentos y suministros estratégicos. (García et al., 2020). La prestación de calidad permite lograr conformidad, cumplir con las expectativas y recuperar la confianza en la institución donde labora (Cabañas & Queralt, 2020).

En los últimos años se ha dado avances en la gestión de medicamentos para mejorar la dispensación de medicamentos a nivel nacional. Sin embargo, está claro que una parte importante de nuestra población sigue sin tener acceso adecuado a los medicamentos esenciales (Quispe, 2019). Al respecto la OPS (2019) mencionó que la gestión de medicamentos se refiere a la implementación eficiente y segura de una serie de procedimientos técnicos y administrativos, con el objetivo de asegurar la disponibilidad óptima de medicamentos.

Por otro lado, la calidad de los servicios farmacéuticos cumple una función clave en el grado bienestar del usuario. (Barreiro et al., 2021). Asimismo, el acceso limitado a medicamentos y la dificultad para acceder a profesionales calificados representan obstáculos para alcanzar un estado de salud adecuado (Torres & Calsina, 2020). Existen otras desventajas que afectan el nivel de

excelencia en la atención médica, poco personal y la integridad de la logística de suministro farmacéutica permite el acceso a medicamentos de calidad (Rodríguez et al., 2021).

El problema de los hospitales públicos, en este contexto, se manifiesta por la dispensación de medicamentos y poco personal, generalmente debido al deficiente control administrativo, así como múltiples problemas en la atención a los usuarios (Sevilla & Tuset, 2020). Tal es el caso de un Hospital de Lima, donde se observa escasez de medicamentos, insumos y equipos médicos, ello provoca que los pacientes hospitalizados no tomen sus medicamentos, lo que genera estancias hospitalarias más prolongadas, empeoramiento de enfermedades.

Asimismo, en algunos casos los usuarios no cuentan con medios económicos para adquirir medicamentos no disponibles en el SIS, o el médico se ve obligado a cambiar de antibiótico luego de exámenes de laboratorio con medicamentos disponibles en la farmacia, además la mayoría de los usuarios no recibe sus medicamentos a tiempo, como consecuencia de los inadecuados procesos de gestión y poco personal técnico.

A partir de lo detallado anteriormente, se estableció la siguiente pregunta central:

PG: ¿Cuál es la relación que existe entre la dispensación de medicamentos y la calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023?

Y como específicos:

PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre la dispensación de medicamentos dimensión recepción y validación de la prescripción con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023?

PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre la dispensación de medicamentos dimensión análisis e interpretación de la prescripción con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023?

PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre la dispensación de

medicamentos dimensión preparación y selección de productos con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023?

PE4: ¿Cuál es la relación que existe entre la dispensación de medicamentos dimensión entrega de productos con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023?

La investigación se justificó a nivel teórico, debido a que los resultados obtenidos serán soporte para las teorías científicas en la cual se enmarcan, permitirá a futuros investigadores a tener base científica, fundamentada con los hallazgos del estudio.

A nivel práctico, los resultados del estudio brindaron conocimiento relevante sobre la dispensación de medicamento y calidad de atención, siendo necesario para el Hospital, para la toma de decisión y optimización para mejora de la dispensación y atención brindada por la farmacia.

A nivel social, con el estudio pretendió mejorar la dispensación de medicamentos y calidad de atención; además contribuirá a la satisfacción de las necesidades farmacológicas asegurando la entrega correcta y oportuna de medicamentos a los pacientes en los hospitales.

La investigación tuvo gran relevancia como aporte metodológico, el estudio aplicó procedimientos y técnicas sistematizadas, asimismo la autora adaptó un instrumento, basado en estudio previo; ello permitió establecer la asociación entre las variables. Además, los hallazgos podrán ser utilizados como insumo para formular mejores opciones de gestión en el sector salud.

De lo anterior se planteó el siguiente objetivo general:

OG: Determinar la relación que existe entre dispensación de medicamentos y la calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023.

Y como específicos:

OG1: Analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos dimensión recepción y validación de la prescripción con calidad

de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023.

OG2: Analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos dimensión análisis e interpretación de la prescripción con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023.

OG3: Analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos dimensión preparación y selección de productos con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023.

OG4: Analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos dimensión entrega de productos con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023.

En tanto, la hipótesis general se formuló:

HG: Existe relación entre la dispensación de medicamentos y la calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023.

Y como específicos:

HE1: Existe relación entre la dispensación de medicamentos dimensión recepción y validación de la prescripción con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023.

HE2: Existe relación entre la dispensación de medicamentos dimensión análisis e interpretación de la prescripción con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023.

HE3: Existe relación entre la dispensación de medicamentos dimensión preparación y selección de productos con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023.

HE4: Existe relación entre la dispensación de medicamentos dimensión entrega de productos con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Toledo, (2023) se propuso identificar de qué manera la dispensación farmacéutica se asocia con la atención de calidad. El enfoque utilizado fue cuantitativo, explicativo y relacional; la muestra estuvo conformada por 40 colaboradores. Resultado, la gestión del suministro de equipos médicos esenciales es 45,0% normal, 27,5% eficiente, 27,5% inadecuada, 55,0% normal y la calidad del servicio es deficiente. Nivel adecuado de 30,0% y nivel insuficiente de 15,0%. Concluyó que las variables presentan asociación moderada.

Ruiz & Santana, (2020) se propusieron evaluar la percepción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida y su grado de satisfacción. Tipo básico, participaron 450 usuarios. Como resultados, en relación al proceso de dispensación, se observó que los indicadores obtuvieron una calificación promedio de aprobación del 74,07%. El indicador de tiempo de espera mostró el nivel más alto de satisfacción, con un 43,5% de los participantes expresando estar satisfechos o muy satisfechos. Concluyeron demostrando que la que satisfacción se encuentra asociada a la calidad del servicio.

Llanos, (2019) el objetivo fue analizar la calidad en la provisión de servicios al dispensar medicamentos. Utilizó el enfoque cuantitativo y descriptivo. Participaron 80 usuarios. Según los resultados obtenidos, la dispensación de medicamentos fue del 44,9% considerado regular, el 30,8% lo consideró bueno y el 24,3% lo consideró deficiente. Concluyó demostrando que las variables presentan correlación moderada positiva.

De la Cruz, (2019) investigó la eficacia de la efectividad del sistema de dispensación de medicamentos. Para ello utilizó un enfoque cuantitativo, diseño transversal descriptivo y un nivel básico. Como resultado, el 15,7 % tuvo errores de prescripción médica y el 8,3 % no pudo verificar las recetas de los sistemas de administración de dosis unitarias relacionados con la dispensación de medicamentos. Encontramos que el 42,2% no prepara y transporta adecuadamente los medicamentos, y el 58,8% no entrega los medicamentos a los diversos servicios en los centros de salud en tiempo y forma. Por el contrario,

el 24,5% de las devoluciones de medicamentos correspondieron a medicamentos que no se administraron a los pacientes.

Barzola & Moncada, (2019) se propusieron identificar la calidad del servicio ofrecido al usuario. El diseño fue transversal no experimental. Participaron 120 usuarios. Como resultado, el 43,4% de aquellos que consideran que el tiempo de espera es deficiente también perciben una mala calidad de atención, mientras que el 64,9% de aquellos que consideran que el tiempo de espera es bueno también perciben una buena calidad de atención. En resumen, las variables demostraron estar regularmente asociadas.

A nivel internacional se tuvo a Rodríguez, (2021) se propuso evaluar la excelencia en la atención brindada a los usuarios de la farmacia. Utilizó el método deductivo, fue de alcance tipo descriptivo. Como resultados, el 35,2 % estuvo totalmente de acuerdo en que esto permitiría al personal enviar los medicamentos de manera más cómoda y rápida, el 31,9 % estuvo de acuerdo y el 16,3 % estuvo de acuerdo en que las farmacias no distribuyen correctamente. Concluyó, El tiempo de espera es un componente esencial. Debido a esto, las habilidades de agilidad de atención deben enfocarse en evitar largas filas.

Urda et al., (2021) propusieron establecer la percepción del usuario respecto a la calidad de atención en farmacia. El método fue cuantitativo y transversal. Participaron un total de 390 pacientes. Los resultados revelan que el 98% de los usuarios muestran niveles satisfactorios respecto al asesoramiento brindado en la farmacia ambulatoria. El espacio físico y la organización recibieron las calificaciones más bajas. Concluyeron, es importante conocer las percepciones de los pacientes para identificar oportunidades de mejora.

Faisst et al., (2020) propusieron establecer la calidad de la entrega de medicamentos. Fue de enfoque cuantitativo, descriptivo no experimental. Participaron 2500 usuarios. Como resultado, los pacientes valoran importante la información técnica 42%, la amabilidad 30% y la disponibilidad de medicamentos 28%. Concluyeron, existe una correlación directa entre las variables.

Millón et al., (2019) se propusieron evaluar el procedimiento de entrega de medicamentos. Estudio transversal y descriptivo, la muestra fue de 180 y el instrumento fue un cuestionario. Como resultado, observamos que no se realizó

el etiquetado, lo que indica un 30 % de incumplimiento en este paso. En la dispensación de medicamentos se brindó el 40% de la información y de esta forma se logró un cumplimiento promedio del 74%. Concluyeron que los procedimientos de farmacia son rutinarios, lo que tiene un impacto negativo en la comprensión del paciente sobre qué medicamento es el adecuado para ellos.

Anrango, (2019) se propuso identificar la excelencia en la atención y en el proceso de entrega de medicamentos. Enfoque cuantitativo, tipo descriptiva comparativa, participaron 400 usuarios. Como resultados, la calidad de atención fue buena 68%, regular 18% y muy buena 10%, respecto a la dispensación de medicamentos el 60% considera inadecuado y el 40% adecuado. El estudio concluyó demostrando que las variables se encuentran asociadas.

Respecto a las teorías de Dispensación de medicamentos tenemos a Baixauli, (2019) sostuvo que la dispensación es comúnmente reconocida como la actividad profesional farmacéutica, previa muestra de receta médica. Los químicos farmacéuticos informan e instruyen a los usuarios, en relación al uso apropiado de los medicamentos, los posibles efectos secundarios, las interacciones entre medicamentos y las normas adecuada conservación del producto (Millón et al., 2019).

Asimismo Cruz et al., (2023) comentaron que las prácticas seguras a la hora de dispensar medicamentos juega el papel importante, pero como parte de la atención integral en los hospitales de la localidad, revisando errores en la prescripción, dosificación, etc. En el proceso se toma en cuenta no solo la entrega del producto, sino también la atención brindada durante el triaje. No obstante Cabañas & Queralt, (2020) resaltaron que cumplir y practicar responsablemente la atención farmacéutica asegura que los profesionales de farmacia se involucren en el tratamiento con el único fin de lograr una calidad de vida.

Por otro lado Román et al., (2020) resaltaron que el proceso de emisión comienza cuando el farmacéutico recibe una copia de la receta de cada paciente cada día a la hora programada. Después, se procede a analizar, interpretar y evaluar los resultados de acuerdo con los protocolos o esquemas de tratamiento aprobados. Esto permite avanzar en la selección de medicamentos y en la formulación individualizada en dosis unitarias. Para medicamentos multidosis, se

verificará la fecha del último tratamiento antes de aprobar la entrega de la nueva unidad. Del mismo modo Mertens et al., (2019) mencionaron que el proceso de dispensación se rige por la normativa vigente establecida a nivel nacional o internacional; también tiene en cuenta la calidad asistencial requerida y los profesionales implicados.

Asencio (2019) sostuvo que, durante la dispensación del medicamento, el personal farmacéutico proporciona explicaciones sobre el uso adecuado y responsable del medicamento, ya que se reconoce que estas explicaciones tienen un impacto en los aspectos relacionados con el medicamento. Se espera que esta práctica ayude a mitigar errores en la práctica farmacéutica, como, por ejemplo, la redacción de recetas, que a menudo se observa como problemática en el horario nocturno. (Sarzoza, 2021). La práctica farmacéutica es un paso esencial para que las personas obtengan medicamentos de manera segura. Existe una confianza implícita en que el personal farmacéutico está debidamente capacitado (Ayala et al., 2021).

En ese sentido Briceño, (2020) destacó cuatro aspectos clave que facilitan la comprensión del proceso de suministro, se incluye las siguientes dimensiones:

Primera dimensión, la recepción y validación, marca el inicio del proceso de dispensación. Esto implica la creación de una receta o prescripción médica específica para cada usuario (Briceño, 2020). Por otro lado, las recetas médicas pueden ser presentadas en la farmacia por parte de una enfermera, recogidas por un farmacéutico que acompaña a un médico durante las rondas clínicas, o entregadas por un asistente de farmacia con licencia o personal de apoyo (Santos et al., 2022).

La dimensión dos, evaluación e interpretación, implica leer detenidamente las recetas y comprender correctamente las abreviaturas utilizadas (Briceño, 2020). Del mismo modo, prescriben, verifica los ajustes de dosis en función de las condiciones individuales del paciente y circunstancias únicas, calcular correctamente las dosis y cantidades de medicamentos que se administra; Identificar las interacciones entre medicamentos e incluir tratamientos superpuestos (Haider Siddiqui et al., 2021).

Dimensión tres, elaboración y designación de productos, el proceso comienza realizando una comprensión completa y clara de la prescripción médica (Santos et al., 2022). En cuanto a los productos, especialmente los medicamentos, es crucial asegurarse de que la concentración, la forma de dosificación y el etiquetado sean coherentes con la prescripción, teniendo cuidado en verificar esta información de manera precisa (Brata et al., 2019).

La cuarta dimensión es la entrega de productos, los medicamentos deben proporcionarse a los usuarios o a sus representantes con instrucciones claras complementadas con la información que se considere adecuada (Asencio, 2019). Sobre esto, los químicos farmacéuticos son responsables de proporcionar información y guía acerca de la administración, uso, dosis y posibles interacciones entre medicamentos, los efectos secundarios y las condiciones de almacenamiento de los medicamentos (Briceño, 2020).

Por otro lado Abood & Burns, (2020) hicieron referencia que la calidad de la atención incrementa las posibilidades de alcanzar los resultados de salud esperados. La definición incluye promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y paliación (Zapata, 2019). Esto significa que los usuarios del servicio, a partir de posibles datos, también pueden ser medidos y mejorados permanentemente a través de la prestación de una atención que considere sus necesidades y preferencias (usuarios, familias y comunidades) (Rincón et al., 2019).

Para Zapata, (2019) la calidad que se ofrece en los establecimientos de salud debe estar a la altura de las demandas de los usuarios. Un alto grado de correspondencia entre las expectativas de los usuarios y lo que realmente espera de la asistencia sanitaria, es fundamental. Sin embargo las áreas de farmacia de varios centros de salud dispensan medicamentos controlados, asimismo el alcance y las aportaciones adicionales que se ofrecen a los usuarios en relación con los tratamientos farmacológicos, influyen en la calidad de la farmacoterapia (Barzola & Moncada, 2019b).

Según Lazo & Santivañez, (2018) es la medida en que los servicios y productos proporcionados por una farmacia cumplen o superan las expectativas de los usuarios. Esto significa una atención integral y personalizada, incluida la dispensación segura de medicamentos, la provisión de información adecuada

sobre los medicamentos, la orientación sobre el uso correcto y la resolución de problemas relacionados con los medicamentos (Quintanilla & Rivera, 2019).

Además, la calidad de atención también está asociada con otros aspectos como la accesibilidad, la disponibilidad de medicamentos, la eficiencia y la cortesía (Dommarco et al., 2019). Por ello, es necesario evaluar la percepción de los usuarios, de ello se pueden aplicar varias acciones correctivas dependiendo de la percepción y satisfacción del usuario (Srimarut & Mekhum, 2020).

Al respecto a las dimensiones Herrera, (2020) propuso:

Primera dimensión, competencias del personal, refiere al conjunto de habilidades, conocimientos, actitudes y comportamientos necesarios para cumplir con los deberes y responsabilidades del trabajo en una farmacia (Herrera, 2020). De igual manera, las competencias profesionales específicas de una farmacia incluyen el conocimiento de los productos farmacéuticos, su clasificación, dosificación, uso previsto, manejo de dispositivos médicos y procedimientos para dispensar (Barzola & Moncada, 2019).

Como segunda dimensión tenemos la atención confortable por el personal, caracterizada por un ambiente y trato amable, cálido y respetuoso por parte del personal de farmacia (Srimarut & Mekhum, 2020). Asimismo, este cuidado se enfoca en satisfacer las necesidades emocionales del usuario e infunde confianza y compostura (Herrera, 2020).

La tercera dimensión es la actitud del personal, se refiere a las actitudes, comportamientos y creencias que tiene el personal de farmacia sobre su trabajo, los usuarios y la salud en general (Manzaba, 2021). En otras palabras, las actitudes del personal de farmacia puede impactar significativamente en la calidad de la atención y en su percepción de la farmacia (Montejano et al., 2021). Del mismo modo una actitud positiva entre el personal de la farmacia puede generar confianza y comodidad en el usuario y mejorar la satisfacción con los servicios de farmacia (Arenal 2019).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

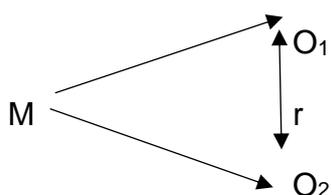
Debido a su objetivo de abordar un problema real y existente, el estudio se clasifica como aplicada. Según Hernández Sampieri et al., (2014) se refiere a aquellas investigaciones que buscan generar conocimientos prácticos y aplicables en contextos específicos. Estas investigaciones se caracterizan por abordar problemas reales y concretos, y su objetivo principal es producir resultados y soluciones que sean directamente útiles.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

No experimental, las variables no fueron modificadas de manera intencional. Diseño transversal, ya que las variables serán evaluadas en un único momento de tiempo. Además, este estudio se clasifica como de nivel relacional, ya que se estableció la asociación de las variables (Carrasco, 2005).

#### Figura 01

*Esquema de diseño Correlacional*



Donde:

M: Muestra

O: Observación de las variables

V1: Dispensación de medicamentos

V2: Calidad de atención

R: Relación

### **3.2. Variables y operacionalización**

En esta investigación se examinó el comportamiento de dos variables: Dispensación de medicamentos y calidad de atención (Ver Anexo 1).

#### **Variable 1: Dispensación de medicamentos**

##### **Definición conceptual**

Es el proceso que involucra la entrega y suministro de medicamentos a los pacientes, con el objetivo de asegurar el acceso adecuado, seguro y efectivo a los medicamentos prescritos por profesionales de la salud (Cohen, 2007).

##### **Definición operacional**

Se evaluó el proceso mediante las dimensiones de recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de productos, y entrega de productos. Para llevar a cabo esta evaluación, se utilizó un instrumento compuesto por 20 ítems, que fue calificado utilizando una escala tipo Likert.

#### **Variable 2: Calidad de atención**

##### **Definición conceptual**

Hace referencia a la provisión de servicios de salud eficaces, seguros, centrados en el paciente, accesibles, continuos y eficientes (Haider Siddiqui et al., 2021).

##### **Definición operacional**

Fue evaluado mediante las dimensiones de competencias del personal, atención confortable por el personal y actitud del personal, para ello se utilizó un cuestionario de 10 ítems de tipo Likert.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

La población estuvo constituida por 380 usuarios que asisten al departamento de farmacia. Según Carrasco, (2005) es un conjunto sujeto que comparten características en común.

### **Criterio de inclusión**

- Usuarios mayores de 18 años.
- Usuarios que asistan al departamento de farmacia
- Usuarios que entreguen el consentimiento informado firmado.
- Usuarios que acepten resolver el cuestionario de forma voluntaria.

### **Criterio de exclusión**

- Trabajadores del hospital.
- Usuarios que no acepten resolver el cuestionario de forma voluntaria.
- Usuarios con diagnóstico de enfermedad mental invalidante.

### **3.3.2 Muestra**

Para el cálculo de la muestra se aplicó la fórmula para poblaciones finitas obteniendo así una muestra de 192 usuarios que asisten al departamento de farmacia. Según Hernández et al, (2018) es un subconjunto representativo de la población, donde todos los integrantes tienen la misma oportunidad de participar.

### **3.3.3 Muestreo**

Se empleó un muestreo aleatorio simple, lo que significa que todos los elementos de la población tenían la misma posibilidad de ser seleccionado (Ver anexo 5).

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Usuario de farmacia.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

El método empleado en este estudio fue la encuesta y como instrumento principal un cuestionario (Arispe et al., 2020).

Para la variable dispensación de medicamento, la autora adaptó un instrumento, considerando las dimensiones propuestas por Briceño, (2020). El cuestionario utilizado consta de 20 preguntas divididas en cuatro dimensiones principales: recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de productos y entrega de productos. Las respuestas se registran en una escala Likert de cinco opciones: nunca, casi

nunca, algunas veces, casi siempre y siempre. Al final, se obtiene una clasificación final de buena, regular o mala.

Por otro lado para la variable calidad de atención, la autora adaptó un instrumento, considerando las dimensiones propuestas por Herrera, (2020). El instrumento consta de 10 ítems dividido en las siguientes dimensiones: Las competencias del personal, la atención confortable por parte del personal y la actitud del personal fueron evaluadas utilizando un instrumento de tipo Likert. Los resultados finales se clasificaron en tres categorías: buena, regular y mala.

Para la validación, fue realizada mediante la técnica del juicio de expertos. Especialistas con titulación de doctorado y maestría participaron en la evaluación del contenido del instrumento. Como resultado de esta evaluación, se llegó a la conclusión de que el instrumento es adecuado y aplicable para su uso (Ver anexo 6).

La confiabilidad, se realizó una prueba piloto, participaron 20 usuarios de una institución con las mismas características. El instrumento de dispensación de medicamento obtuvo 0,891 y el instrumento de calidad de atención obtuvo 0,861, los instrumentos tienen una confiabilidad buena (Ver anexo 7).

### **3.5. Procedimientos**

Se gestionó el permiso correspondiente en un Hospital de Lima, con el objetivo de obtener la autorización para recopilar información de los usuarios.

Se abordó a los usuarios en las instalaciones del hospital, se explicó de manera clara los objetivos del estudio, los usuarios que aceptaron colaborar en la investigación procedieron a firmar el consentimiento.

Se aplicó los cuestionarios a la muestra seleccionada, la duración fue de 20 minutos, siguiendo los protocolos establecidos. Se registraron los datos de manera precisa y completa, asegurando la privacidad y confidencialidad de los participantes.

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

Se utilizó el software Excel 2023 para crear una base de datos con los resultados obtenidos. Posteriormente, se empleó el programa SPSS V 27. Asimismo, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov obteniendo como resultado ( $p=0,000$ ).

Debido a que el tamaño de la muestra superó los 50 participantes y los datos no siguieron una distribución normal, se decidió utilizar Spearman (Rho), para examinar la asociación entre las variables estudiadas (Ver anexo 8).

### **3.7. Aspectos éticos**

Se redactó un documento llamado consentimiento informado, donde se proporcionó información detallada sobre los objetivos, procedimientos, riesgos y beneficios, asegurando que los usuarios comprendan plenamente y voluntariamente (Arancibia, 2021).

Se respetó la confidencialidad de los datos personales de los usuarios. Los datos recolectados fueron almacenados de forma segura, utilizando identificadores numéricos o códigos en lugar de nombres reales para mantener el anonimato de los participantes (Román et al., 2020).

Se garantizó la equidad de oportunidades para la participación en el estudio, sin importar el género, la edad, u otros factores (Arancibia, 2021).

#### IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

**Tabla 01**

*Características de los usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023.*

		Frecuencia	Porcentaje
Genero	Femenino	108	56,3
	Masculino	84	43,8
	Total	192	100,0
Edad	18 -28	38	19,8
	29 - 39	77	40,1
	40 - 50	52	27,1
	>51	25	13,0
	Total	192	100,0
Estado civil	Soltero	45	23,4
	Casado	72	37,5
	conviviente	55	28,6
	divorciado	20	10,4
	Total	192	100,0

La tabla 1 muestra las particularidades de los usuarios del departamento de farmacia de un hospital, el género de mayor prevalencia fue el femenino con el 56,3% (n=108); asimismo el 40,1%(n=77) tiene una edad de 29 a 39 años; por otro lado, el estado civil de mayor presencia fue el casado, con el 37,5% (n=72).

**Tabla 02**

*Dispensación de medicamentos y sus dimensiones en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023.*

	Dispensación de medicamentos		Recepción y validación		Interpretación		Preparación y selección		Entrega de productos	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Buena	40	20,8	41	21,4	55	28,6	48	25,0	59	30,7
Regular	68	35,4	114	59,4	87	45,3	78	40,6	85	44,3
Mala	84	43,8	37	19,3	50	26,0	66	34,4	48	25,0
Total	192	100,0	192	100,0	192	100,0	192	100,0	192	100,0

*Nota.* Niveles de la dispensación de medicamentos y sus dimensiones presentes en la muestra estudiada.

En la tabla 2 se muestra que el 20,8% (n=40) califica una buena dispensación de medicamento, el 35,4% (n=68) califica regular dispensación de medicamentos y el 43,8%(n=84) califica mala dispensación de medicamentos. Según la dimensión recepción y validación, el 21,4%(n=41) indica un nivel bueno, el 59,4%(n=114) indica regular y el 19,3% (n=37) indica malo; en la dimensión interpretación de la prescripción de medicamentos, el 28,6% (n=55) indica un nivel bueno, el 45,3% (n=87) indica un nivel regular y el 26% (n=50) indicó un nivel malo; en la dimensión preparación y selección de productos, el 25%(n=48) indica un nivel bueno, el 40,6%(n=78) indica un nivel regular y el 34,4% (n=66) indicó un nivel malo; finalmente en la dimensión de entrega de productos, el 30,7% (n=59) indica un nivel bueno, el 44,3% (n=85) indica un nivel regular y el 25% (n=48) indicó un nivel malo.

**Tabla 03**

*Calidad de atención y sus dimensiones en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023.*

	Calidad de atención		Competencias del personal		Atención del personal		Actitud del personal	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Buena	37	19,3	69	35,9	63	32,8	73	38,0
Regular	61	31,8	47	24,5	60	31,3	56	29,2
Mala	94	49,0	76	39,6	69	35,9	63	32,8
Total	192	100,0	192	100,0	192	100,0	192	100,0

*Nota.* Niveles de la calidad de atención y sus dimensiones presentes en la muestra estudiada.

La tabla 3 muestra el nivel de calidad de atención percibido por los usuarios, el 19,3%(n=37) considera buena calidad atención; el 31,8% (n=61) considera regular calidad de atención; y el 49%(n=94) considera mala calidad de atención. Según la dimensión competencias del personal, el 35,9%(n=69) califica buena, el 24,5% (n=47) califica regular y el 39,6% (n=76) califica mala; respecto a la dimensión atención confortable por el personal, el 32,8%(n=63) califica bueno, el 31,3% (n=60) califica regular y el 35,9%(n=69) califica mala; finalmente la dimensión actitud del personal, el 38%(n=73) califica buena, el 29,2% (n=56) califica regular y el 32,8%(n=63) califica mala.

## Análisis inferencial

### Contrastación de hipótesis general

H0: No existe relación entre la dispensación de medicamentos y la calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.

H1: Existe relación entre la dispensación de medicamentos y la calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.

Prueba: Rho de Spearman

P valor: 0,05

#### Tabla 04

*Relación entre la dispensación de medicamentos y la calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.*

		Dispensación de medicamentos	
Rho de Spearman	Calidad de atención	r	0,803
		Sig.	0,017
		N	192

*Nota.* Datos que evidencia la existencia de relación y nivel de correlación entre las variables de estudio, extraídos del SPSS.

Se obtuvo un valor de significancia de ( $p=0.017<0.05$ ), por ello se rechaza H0 y se acepta H1. El valor de  $r= 0.803$ , indica una correlación positiva alta. Esto implica que a medida que se incrementa el nivel de dispensación de medicamentos, también se mejora la calidad de atención.

## Contrastación de hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre la dispensación de medicamentos dimensión recepción y validación de la prescripción con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.

H1: Existe relación entre la dispensación de medicamentos dimensión recepción y validación de la prescripción con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.

Prueba: Rho de Spearman

P valor: 0,05

### Tabla 05

*Relación entre la dispensación de medicamentos dimensión recepción y validación de la prescripción con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.*

			Recepción y validación
Rho de Spearman	Calidad de atención	r	0,629
		Sig.	0,008
		N	192

*Nota.* Datos que evidencia la existencia de relación y nivel de correlación entre la variable de estudio y su dimensión.

Se obtuvo un valor de significancia de ( $p=0.008<0.05$ ), por ello se rechaza H0 y se acepta H1. El valor  $r= 0.629$ , muestra una correlación positiva moderada. Esto significa que a medida que se aumenta el nivel de recepción y validación, también se mejora la calidad de atención.

## Contrastación de hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la dispensación de medicamentos dimensión análisis e interpretación de la prescripción con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.

H1: Existe relación entre la dispensación de medicamentos dimensión análisis e interpretación de la prescripción con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.

Prueba: Rho de Spearman

P valor: 0,05

### Tabla 06

*Relación entre la dispensación de medicamentos dimensión análisis e interpretación de la prescripción con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.*

---

			Análisis e interpretación
Rho de Spearman	Calidad de atención	r	0,447
		Sig.	0,001
		N	192

---

*Nota.* Datos que evidencia la existencia de relación y nivel de correlación entre la variable de estudio y su dimensión.

Se obtuvo un valor de significancia de ( $p=0.001<0.05$ ), por ello se rechaza H0 y se acepta H1. Asimismo, el valor  $r= 0.447$  se clasificó como correlación positiva moderada, esto se interpreta: Cuanto más completo y detallado sea el análisis e interpretación de la prescripción de medicamentos, mayor será el nivel de calidad en la atención brindada.

### Contrastación de hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre la dispensación de medicamentos dimensión preparación y selección de productos con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.

H1: Existe relación entre la dispensación de medicamentos dimensión preparación y selección de productos con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.

Prueba: Rho de Spearman

P valor: 0,05

#### Tabla 07

*Relación entre la dispensación de medicamentos dimensión preparación y selección de productos con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.*

		Preparación y selección de productos
	r	0,574
Rho de Spearman	Calidad de atención Sig.	0,016
	N	192

*Nota.* Datos que evidencia la existencia de relación y nivel de correlación entre la variable de estudio y su dimensión.

Se obtuvo un valor de significancia de ( $p=0.016<0.05$ ), por ello se rechaza H0 y se acepta H1. El coeficiente de correlación Rho, con un valor de  $r= 0.574$ , indica una correlación positiva moderada. Esto implica que a medida que se incrementa el nivel de preparación y selección de productos, también se incrementa la calidad de atención.

#### Contrastación de hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre la dispensación de medicamentos dimensión entrega de productos con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.

H1: Existe relación entre la dispensación de medicamentos dimensión entrega de productos con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.

Prueba: Rho de Spearman

P valor: 0,05

#### Tabla 8

*Relación entre la dispensación de medicamentos dimensión entrega de productos con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.*

		Entrega de productos
Rho de Spearman	Calidad de atención r	0,436
	Sig.	0,001
	N	192

*Nota.* Datos que evidencia la existencia de relación y nivel de correlación entre la variable de estudio y su dimensión.

Se obtuvo un valor de significancia de ( $p=0.001<0.05$ ), por ello se rechaza H0 y se acepta H1. El valor  $r= 0.436$ , muestra una correlación positiva moderada. Esto implica que a medida que el nivel de entrega de productos, también se incrementa la calidad de atención.

## V. DISCUSIÓN

En el estudio, respecto al género, se evidencia mayor prevalencia el género femenino con el 56,3%, asimismo el 40,1% tiene una edad de 29 a 39 años; por otro lado, el estado civil de mayor presencia fue el casado, con el 37,5%. Al respecto Ruiz & Santana, (2020) encontró similares resultados, la población estuvo conformada por 420 participantes de ellos el 61% género femenino, casados 43%; y una minoría viudas con el 12%. Por otro lado, Sánchez-Moya et al., (2020) en su estudio encontraron resultados diferentes, donde el género masculino predominó con el 67% y el 47% fueron casados. Asimismo. Sepp et al., (2022) establecieron que el 58% de los participantes en su estudio fueron de género masculino y el 42% femenino, además resaltaron que la mayoría de los usuarios son casados 55%. Estas diferencias de resultados pueden deberse al contexto hospitalario, algunas diferencias clave incluyen el nivel de atención más alto, el tratamiento de casos más graves y complejos, la disponibilidad de recursos médicos y tecnológicos.

Respecto a la variable de dispensación de medicamentos, el 20,8% califica buena, el 35,4% regular y el 43,8% mala dispensación de medicamentos. Estos hallazgos discrepan con Urda et al., (2021) encontraron que el 85% percibe mala calidad de dispensación de medicamentos y el 10% regular calidad y el 5% buena calidad. Al respecto Barzola & Moncada, (2019) identificaron en su estudio que los usuarios califica en un 49% mala dispensación, el 41% regular y el 10% buena. En base a los resultados, si la farmacia no tiene un sistema de gestión de medicamentos adecuado, puede haber problemas con el inventario, la organización de los medicamentos y la trazabilidad. Esto puede llevar a errores en la dispensación, como entregar medicamentos vencidos, incorrectos o en cantidades inadecuadas.

Para la segunda variable se evidencia que la gran mayoría con el 49% considera mala calidad de atención; no obstante, en la dimensión competencias del personal, el 39,6% califica mala atención; en la dimensión atención confortable por el personal, el 35,9% indica mala atención; finalmente la dimensión actitud del personal, el 38% califica como buena. Estos hallazgos presentan similitud con el estudio de Toledo, (2023) la gestión del suministro de equipos médicos esenciales es 45,0% normal, 27,5% eficiente, 27,5%

inadecuada, 55,0% normal y la calidad del servicio es deficiente. Del mismo modo Rincón et al., (2019) afirmaron que las farmacias con personal capacitado y bien informado pueden proporcionar una mejor atención al cliente. Los farmacéuticos y técnicos con conocimientos sólidos pueden ofrecer asesoramiento adecuado sobre medicamentos, dosis, interacciones y posibles efectos secundarios. Por ello, es importante destacar que estos resultados no se aplican a todas las farmacias y que muchas farmacias brindan una atención de alta calidad.

Respecto al objetivo general, se evidencia una relación directa entre la dispensación de medicamentos y la calidad de atención ( $p=0.017<0.05$ ). Estos resultados discrepan con Anrango, (2019) encontró una correlación directa entre la dispensación de medicamentos y calidad de atención ( $p=0,041<0.05$ ) Al respecto Rodríguez, (2021) resaltó que a mayor dispensación de medicamentos mayor será la calidad de atención en la farmacia ( $p=0,000 <0,05$ ). De ello se afirma lo propuesto por Cruz et al., (2023), la entrega de medicamentos y la excelencia en la atención brindada están estrechamente relacionadas, y ambas son fundamentales para garantizar la seguridad, eficacia. La diferencia de resultados puede deberse a que las farmacias con una amplia gama de medicamentos y productos de salud pueden ofrecer opciones más completas a los usuarios.

Si bien una dispensación adecuada de medicamentos es crucial para la seguridad del paciente, en algunos casos pueden ocurrir errores humanos o sistémicos que afecten la calidad de atención. Estos errores podrían incluir una selección incorrecta del medicamento, problemas en la dosificación o falta de verificación de alergias y contraindicaciones.

El primer objetivo específico, demuestra una relación directa de la recepción y validación de prescripción con la calidad de atención. Asimismo, Rho, resulto ( $r=0.629$ ) a mayor nivel de recepción y validación, mayor será la calidad de atención. Al respecto, el estudio de Llanos, (2019) encontró correlación moderada positiva entre la validación de recetas y la calidad de atención ( $p=0,001<0,05$ ). Estos hallazgos afirman la teoría planteada por Román et al., (2020), esta relación estrecha entre la recepción y validación de prescripciones y la calidad de atención asegura que los usuarios reciban la

atención farmacéutica adecuada y optimizada para sus necesidades. En base a estos resultados se afirma que la recepción y validación adecuada de la prescripción médica, junto con el asesoramiento y educación al usuario, son elementos fundamentales para brindar una calidad de atención óptima en la farmacia. Esto asegura que los medicamentos dispensados sean seguros, efectivos y apropiados para el usuario en cuestión.

Los hallazgos de este estudio sugieren que a medida que mejora la dimensión de análisis e interpretación de la prescripción, también se observa un aumento en la calidad de atención brindada. Esto implica que una correcta interpretación de la prescripción, el conocimiento de los medicamentos recetados y la capacidad para identificar posibles errores o problemas contribuyen positivamente a la calidad de atención general. Al respecto, Arenal Laza, (2019) considero que es importante destacar que una adecuada interpretación de la prescripción médica no solo tiene impacto en la calidad de atención, sino también en la seguridad del paciente. Por ello, una interpretación errónea o incorrecta de la prescripción puede llevar a la administración incorrecta de medicamentos, dosis inapropiadas o interacciones medicamentosas negativas. Por lo tanto, el análisis cuidadoso de la prescripción es esencial para garantizar una dispensación segura y efectiva de los medicamentos.

Es importante reconocer que en la práctica, los resultados de la recepción y validación de prescripciones médicas pueden variar y no siempre garantizarán automáticamente una alta calidad de atención. Asimismo, en entornos con recursos limitados, como centros de salud con falta de personal o infraestructuras deficientes, la recepción y validación de prescripciones podría no realizarse de manera óptima, lo que impactaría la calidad de atención.

El segundo objetivo específico, demuestra que existe relación directa entre el análisis e interpretación de la prescripción con la calidad de atención. Asimismo, Rho, resultado ( $r=0.447$ ) a mayor análisis e interpretación de la prescripción de medicamentos, mayor será la calidad de atención. Estos hallazgos discrepan con Faisst et al., (2020) el análisis e interpretación de medicamentos tiene un impacto negativo en la calidad de atención en las farmacias ( $p=0,000<0,05$ ). Estos hallazgos afirma lo propuesto por Quintanilla & Rivera, (2019), un adecuado análisis e interpretación de la prescripción garantiza

una atención segura y personalizada, previene errores de medicación y promueve la comunicación efectiva entre los profesionales de la salud, todo ello contribuyendo a una experiencia de atención de alta calidad para el usuario. En base a estos resultados, al analizar la prescripción, el farmacéutico puede identificar las necesidades y características individuales del usuario. Esto permite ofrecer una atención más personalizada al brindar recomendaciones específicas, como ajustes de dosis según la edad, peso o afecciones médicas previas del usuario.

Asimismo Herrera, (2020) demostró que la preparación y selección de productos es una etapa fundamental en la entrega de medicamentos, ya que implica asegurarse de que los productos correctos sean seleccionados y preparados de manera adecuada antes de ser entregados a los usuarios; una preparación precisa y meticulosa de los medicamentos contribuye a la seguridad y eficacia del tratamiento, así como a la satisfacción del usuario.

Esto implica que los procedimientos adecuados de selección, verificación de medicamentos, etiquetado correcto, dosificación precisa y control de calidad influyen positivamente en la calidad de atención general.

Por otro lado, el tercer objetivo específico, demuestra que existe relación directa entre la preparación y selección de productos con la calidad de atención. Asimismo, el coeficiente de correlación Rho, resultado ( $r=0.574$ ) a mayor preparación y selección de productos, mayor será la calidad de atención. En la misma línea de estudio Millón et al., (2019) encontró resultados una relación directa positiva entre la preparación y selección de productos, mayor será la calidad de atención ( $R=0,752$ ). Asimismo en el estudio de Gregório et al., (2021) establecieron que una adecuada selección de medicamentos influye en la percepción de la calidad de atención de los usuarios ( $p=0,019<0,05$ ). Estos hallazgos confirma lo propuesto por Abood & Burns, (2020), una preparación adecuada garantiza la calidad y estabilidad de los medicamentos, mientras que una selección adecuada optimiza los resultados terapéuticos y minimiza los riesgos para los usuarios. La diferencia de resultados puede deberse a que en los contextos no se cumple con los estándares como un almacenamiento adecuado, control de calidad, etiquetado y empaques correctos, dispensación precisa, selección y recomendación de productos adecuados, y educación sobre

el uso adecuado. Al cumplir con estos estándares, se mejora la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el departamento de farmacia.

En la misma línea de estudio Da Silva, (2021) identifico que la preparación y selección de productos es una etapa fundamental en el proceso de dispensación de medicamentos, ya que implica asegurarse de que los productos correctos sean seleccionados y preparados de manera adecuada antes de ser entregados a los pacientes. Una preparación precisa y meticulosa de los medicamentos contribuye a la seguridad y eficacia del tratamiento, así como a la satisfacción del paciente.

Los hallazgos de este estudio sugieren que a medida que mejora la dimensión de preparación y selección de productos, también se observa un incremento en la calidad de atención brindada. Esto implica que los procedimientos adecuados de selección, verificación de medicamentos, etiquetado correcto, dosificación precisa y control de calidad influyen positivamente en la calidad de atención general.

Finalmente, el cuarto objetivo específico, demuestra que existe relación entre la entrega de productos con la calidad de atención. Asimismo, el coeficiente de correlación Rho, resultado ( $r=0.436$ ) esto se interpreta: a mayor entrega de productos, mayor será la calidad de atención. Estos hallazgos discrepan con los resultados de De la Cruz, (2019) donde afirma que la calidad de atención en farmacia no está asociada con la entrega adecuada de productos ( $p=0,064>0,05$ ). Al respecto Barzola & Moncada, (2019) en su estudio encontraron relación positiva entre la entrega de productos y la calidad de atención. Por ello, una dispensación de medicamentos de calidad, con una dimensión de entrega de productos bien desarrollada, es fundamental para garantizar una atención de calidad en la farmacia. La exactitud, seguridad, información, accesibilidad y atención centrada en el paciente en la entrega de los productos farmacéuticos son componentes esenciales para brindar una atención de calidad y promover resultados positivos para los usuarios.

Al respecto Arenal (2019) identificó que la entrega de productos es un componente crucial, ya que implica proporcionar los medicamentos correctos en las dosis adecuadas a los usuarios; una entrega eficiente y precisa contribuye a una experiencia satisfactoria para los usuarios y mejora la calidad general de

atención en el contexto farmacéutico. Del mismo modo, Briceño, (2020) afirmo que la entrega de productos a tiempo es esencial para la satisfacción del cliente. Si los productos se entregan de manera puntual y confiable, los clientes estarán más satisfechos con el servicio y percibirán una alta calidad de atención. Por otro lado, si hay retrasos frecuentes en la entrega, la calidad de atención se verá afectada negativamente y se podría perder la confianza del cliente

Los resultados obtenidos respaldan la importancia de enfocarse en la mejora de la dimensión de entrega de productos en la dispensación de medicamentos. Esto puede implicar implementar prácticas y políticas que promuevan la exactitud en la preparación de los productos, la organización eficiente del inventario, la comunicación clara con los pacientes y la atención diligente a los detalles durante el proceso de entrega. Es importante destacar que, aunque se ha encontrado una correlación positiva moderada, la relación entre la entrega de productos y la calidad de atención no es completamente determinante. Otros factores pueden influir en la calidad de atención brindada, como la interacción interpersonal, el asesoramiento adecuado sobre el uso de los medicamentos y la resolución de dudas o inquietudes de los usuarios.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Existe una relación directa alta entre la dispensación de medicamentos y la calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.
2. Existe una relación directa moderada entre la dispensación de medicamentos dimensión recepción y validación de la prescripción con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.
3. Existe una relación directa moderada entre la dispensación de medicamentos dimensión análisis e interpretación de la prescripción con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.
4. Existe una relación directa moderada entre la dispensación de medicamentos dimensión preparación y selección de productos con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.
5. Existe una relación directa moderada entre la dispensación de medicamentos dimensión entrega de productos con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a la dirección de la farmacia, establecer protocolos y estándares claros y precisos para la dispensación de medicamentos, incluyendo los procesos de verificación, etiquetado, control de inventario y educación al usuario. Estos protocolos asegurarán una dispensación estandarizada y de calidad en todos los puntos de atención.

Se sugiere, a los químicos farmacéuticos implementar un proceso estructurado para recibir y validar las prescripciones médicas. Esto puede incluir la revisión de la información del usuario, la verificación de la legibilidad de la prescripción, la confirmación de la dosis y la frecuencia del medicamento, y la identificación de posibles interacciones medicamentosas.

Se sugiere, a los químicos farmacéuticos establecer sistemas de verificación y control de calidad para garantizar la exactitud y autenticidad de los medicamentos dispensados. Esto incluye la verificación de la fecha de vencimiento, el etiquetado correcto y la autenticidad de los medicamentos. Estos sistemas contribuirán a evitar errores de dispensación y garantizar la seguridad del usuario.

Se recomienda, a los químicos farmacéuticos desarrollar estándares y protocolos claros para la preparación de productos, incluyendo medicamentos y otros productos relacionados con la atención médica. Estos estándares deben abarcar aspectos como la correcta manipulación, el control de calidad y la esterilización cuando corresponda.

Se sugiere, a los químicos farmacéuticos proporcionar capacitación adecuada al personal encargado de la entrega de productos. Esto incluye instrucciones sobre cómo manipular y transportar los productos de manera segura, cómo verificar la calidad de los productos y cómo seguir los protocolos establecidos para la entrega.

## REFERENCIAS

- Abood, R., & Burns, K. (2020). *Pharmacy practice and the law ninth edition* (ninth edition). Jones & Bartlett Learning. [www.jblearning.com](http://www.jblearning.com).
- Aliaga, J. (2019). Gestión de Calidad bajo en enfoque de Atención al cliente de las mypes del sector comercio, rubro Boticas del Distrito de Manantay. *Repositorio.Uladech.Edu.Pe*, 152. <https://shorturl.at/bgiFR>
- Anrango, K. (2019). *Análisis comparativo de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en las farmacias independientes las de Cadena en el DMQ. Administración Eloy Alfaro* [Tecnológico Superior Cordillera]. <https://shorturl.at/hBFPX>
- Arancibia S., M. (2021). Consideraciones éticas en la práctica médica. *Revista de Otorrinolaringología y Cirugía de Cabeza y Cuello*, 81(1). [doi.org/10.4067/s0718-48162021000100163](https://doi.org/10.4067/s0718-48162021000100163)
- Arenal Laza, C. (2019). Gestión de la atención al cliente / consumidor. In *Ediciones Díaz de Santos*.
- Arispe, C., Yangail, J., & Acuña, L. (2020). *La investigación científica, Una aproximación para los estudios de posgrado*. [https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/la investigación científica.pdf](https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/la_investigacion_cientifica.pdf)
- Ayala Muñoz, P., Estrada Riobos, G., Gil-Alberdi González, B., Herrada Romero, M., Requejo López, E., & Moya Rueda, A. P. (2021). Análisis de cumplimentación de las recetas médicas en soporte papel. *Farmacéuticos Comunitarios*, 13(1). [doi.org/10.33620/fc.2173-9218.\(2021/vol13\).001.05](https://doi.org/10.33620/fc.2173-9218.(2021/vol13).001.05)
- Baixauli Fernández, V. J. (2019). Barreras del servicio de dispensación de medicamentos y productos sanitarios de la farmacia comunitaria y propuestas de mejora. *Farmacéuticos Comunitarios*, 11(4). [doi.org/10.5672/fc.2173-9218.\(2019/vol11\).004.04](https://doi.org/10.5672/fc.2173-9218.(2019/vol11).004.04)

- Barreiro-Juncal, M., García-Rodríguez, P., Tenorio-Salgueiro, L., Mera-Gallego, R., Guisado-Barral, B., Rodríguez-Barreiro, E., Fornos-Pérez, J., & Andrés-Rodríguez, N. (2021). Improvement of knowledge and satisfaction in a training action on the medication dispensing service. *Magazine of the Medical Education Foundation*, *24*(5). doi.org/10.33588/fem.245.1143
- Barzola, M., & Moncada, L. (2019a). Nivel De Satisfacción Y Calidad En La Atención Del Usuario De La Farmacia De Consulta Externa Del Hospital Iii De Emergencias Grau Essalud. Julio - Setiembre 2018. In *Universidad Norbert Wiener*.
- Barzola, M., & Moncada, L. (2019b). Nivel De Satisfacción Y Calidad En La Atención Del Usuario De La Farmacia De Consulta Externa Del Hospital Iii De Emergencias Grau Essalud. Julio - Setiembre 2019. In *Universidad Norbert Wiener*.
- Brata, C., Schneider, C. R., Marjadi, B., Clifford, R. M., Brata, C., Schneider, C. R., Marjadi, B., & Clifford, R. M. (2019). The provision of advice by pharmacy staff in eastern Indonesian community pharmacies. *Pharmacy Practice (Granada)*, *17*(2). doi.org/10.18549/PHARMPRACT.2019.2.1452
- Briceño, Y. (2020). Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020 [Universidad César Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46941>
- Cabañas, M. J., & Queralt Gorgas, M. (2020a). El farmacéutico frente a la logística de dispensación, almacenamiento y conservación segura de medicamentos en unidades asistenciales. *Farmacia Hospitalaria: Organó Oficial de Expresión Científica de La Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria*, *44*(7). doi.org/10.7399/fh.11495
- Cabañas, M. J., & Queralt Gorgas, M. (2020b). The pharmacist facing the logistics of safely dispensing, storing and preserving drugs in healthcare

units. *Farmacia Hospitalaria : Organo Oficial de Expresion Cientifica de La Sociedad Espanola de Farmacia Hospitalaria*, 44(7). doi.org/10.7399/fh.11495

Carrasco, S. diaz. (2005). Metodología de la Investigación Científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. *ICB Research Reports*, 9.

Cohen, M. R. (2007). Medication Errors. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 71(3), 680. /pmc/articles/PMC1913310/

Cruz, C., Ruiz, S., & García, A. (2023). Capacitación sobre dispensación de medicamentos en el personal de farmacia de primer nivel de atención. *International Journal of Health Science*, 3(17). doi.org/10.22533/at.ed.1593172307037

Da Silva, D. (2021). *Características del buen servicio al cliente*. Zendesk. <https://www.zendesk.com.mx/blog/caracteristicas-buen-servicio-al-cliente/>

De la Cruz Taipe, J. (2019). Eficacia del sistema de dispensación de medicamentos en dosis unitaria centro de salud materno infantil " jose agurto tello " el tambo enero y febrero del 2018. *Universidad Roosevelt*, 0(0), 1–59.

Dommarco, R. J., Cuevas, P. R., Morales, R. H., Ponce, E. L., Aranda, A. C., Shamah, L., Barquera, C. S., Gutiérrez, R. L. M., García, P. C., Mora, M. M. E., García, M. A., Mohar, B. A., Doubova, S. V., Rodríguez, O. E., González, P. E., Ponce de León, R. S., De la Garza, H., & Muñoz, H. O. (2019). Salud Pública y atención primaria. In *Instituto Nacional de Salud Pública* (Vol. 53, Issue 9).

Faisst, K., Schilling, J., & Gutzwiller, F. (2020). Quality of dispensation of prescription medication from the patients' point of view. *Pediatrics*, 114(5). doi.org/10.1542/peds.2004-1063

- Galeano Ruiz, A. V. (2022). Metodología para la gestión de riesgos asociados al suministro de medicamentos de alto costo. *SIGNOS - Investigación En Sistemas de Gestión*, 14(1). doi.org/10.15332/24631140.7482
- García Gómez, D., Acevedo Suárez, J. A., & Cantero García, M. (2020). Principales deficiencias en los almacenes de medicamentos e insumos médicos en entidades hospitalarias . Casos de estudio en Sancti Spíritus , Cuba. *Correo Científico Médico*, 24(4).
- Gil, J. (2020). Fundamentos de Atención al Cliente. In *News.Ge*.
- Gregório, J., Reis, L., Peyroteo, M., Maia, M., Mira da Silva, M., & Lapão, L. V. (2021). The role of Design Science Research Methodology in developing pharmacy eHealth services. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 17(12). doi.org/10.1016/j.sapharm.2021.05.016
- Haider Siddiqui, N., Dayo, A., Iqbal Arain, M., Ali Ghoto, M., Shahnaz, S., Anwar, R., Khan, J., Ali Ghoto, M., & M Ibnouf, M. A. (2021). Assessment of Knowledge, Qualification, Experience, and Medication Dispensing Practices in South Karachi, Pakistan. *Sudan Journal of Medical Sciences (SJMS)*, 16(2), 245–258–245–258. doi.org/10.18502/SJMS.V16I2.9292
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). Metodología de la Investigación. In *McGraw Hill Mexico* (McGraw Hill).
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. In *BMC Public Health* (Vol. 5, Issue 1).
- Herrera, C. (2020). Pharmaceutical competencies training in the final degree project: 10 years. *Revista General de Información y Documentación*, 28. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/567/5672422011/html/>
- Lazo Gonzales, O., & Santivañez Pimentel, A. (2018). Atención de Salud con Calidad. In *Consejo Regional III Lima-Colegio Médico del Perú* (Vol. 1).

- Llanos Abanto, M. J. (2019). Satisfacción de las madres de menores de cinco años del seguro integral de salud y calidad de atención en el departamento de Farmacia. Hospital Regional Docente de Trujillo 2019. In *Repositorio ULADECH*. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/5666>
- Manzaba, D. M. I. (2021). Administración de operaciones y la cadena de suministros. *Suplemento CICA Multidisciplinario ISSN:2631-2832*, 5(11), 132–149. <https://shorturl.at/oGRU6>
- Mazacón Solano, W. R., Mariscal Santi, W., & Jiménez Jiménez, W. (2021). Diseño de un sistema de gestión de la calidad total aplicable a farmacias de la red de salud pública del Ecuador. *Revista Universidad de Guayaquil*, 133(2), 1–8. [doi.org/10.53591/rug.v133i2.1381](https://doi.org/10.53591/rug.v133i2.1381)
- Mertens, B. J., Kwint, H. F., van Marum, R. J., & Bouvy, M. L. (2019). Patients' experiences with multidose drug dispensing: a cross sectional study. *International Journal of Clinical Pharmacy*, 41(1). [doi.org/10.1007/s11096-018-0749-y](https://doi.org/10.1007/s11096-018-0749-y)
- Millón Murillo, E. R., Silva Hernández, W. J., & Urbina, P. J. (2019). *Evaluación del proceso de dispensación de medicamentos en farmacia del puesto de salud El Calvarito, ciudad de León* [Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <https://shorturl.at/egjoq>
- Montejano García, S., López Torres, G. C., Pérez Ramos, M. de J., & Campos García, R. M. (2021). Operations management and its impact on business performance. *Journal of Social Sciences*, ISSN-e 1315-9518, Vol. 27, N°. 1, 2021, Págs. 112-126, 27(1), 112–126. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817686&info=resumen&idioma=SPA>
- Organización Panamericana de la Salud. (2019). *Situación de las plantas medicinales en Perú. Informe de reunión del grupo de expertos en plantas medicinales*. OPS.

- Packeiser, P. B., Castro, M. S., Packeiser, P. B., & Castro, M. S. (2020). Evaluation of simulated drug dispensing and patient counseling in the course of pharmaceutical improvement: 2009 to 2015. *Pharmacy Practice (Granada)*, 18(4), 1–10. doi.org/10.18549/PHARMPRACT.2020.4.1865
- Pérez Espigares, P. (2018). Ética de la investigación científica. *Revista de Fomento Social*. <https://doi.org/10.32418/rfs.2018.289.1439>
- Quintanilla Gutierrez, J. R., & Rivera Lobos, M. E. (2019). Evaluación de la calidad de la atención de los servicios del sistema salvadoreño de salud, desde la percepción del usuario. In *Coleccion Investigaciones* (Vol. 1, Issue 80).
- Quispe Quispe, J. E. (2019). Gestión de abastecimiento de medicamentos aplicando el modelo EOQ ( Economic Order Quantity ) para la farmacia de un hospital categoría III. *Universidad Tecnológica Del Perú*.
- Rincón, A., Villalón, P., Escudero, E., Toaquiza, C., Miranda, A., & Aguiar, C. (2019). Evaluation of the pharmaceutical care service in four private pharmacies in Riobamba, Ecuador. *Cuban Magazine of Pharmacy*, 52(2), 1–16. <https://shorturl.at/fnwG7>
- Rodríguez, A. (2021). *Evaluación de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la farmacia Institucional del Hospital Teófilo Dávila de la Ciudad de Machala*. <http://201.159.223.180/bitstream/3317/15918/1/T-UCSG-POS-MGSS-293.pdf>
- Rodríguez, V., Peñafiel, T., & Rincón, A. (2021). Evaluation of the System of Dispensation of Drugs in Intrahospital Services, of a Health Unit of Riobamba. *ESPOCH Congresses: The Ecuadorian Journal of S.T.E.A.M.* doi.org/10.18502/epoch.v1i1.9589
- Román Collazo, C. A., Urgilez Pesantez, P. C., & Andrade Campoverde, D. P. (2020). Ethical considerations in the dispensing of medicines in pharmacies

in Ecuador. *Rev. Habanera Cienc. Méd*, 19(5).

Ruiz, C., & Santana, E. (2020). Satisfacción del usuario relacionado a la calidad del servicio de la farmacia del policlínico policial de Huancayo -2020. In *universidad peruana los andes*. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2216%0>

Sánchez-Moya, J., Sanz-Valero, J., & Lopez-Pintor, E. (2020). Community pharmacy interventions in adult patients receiving home health care: exploratory review. *Home Hospital*, 4(4). [doi.org/10.22585/hospdomic.v4i4.113](https://doi.org/10.22585/hospdomic.v4i4.113)

Santos, S. C., Rocha, K. S. S., & Vieira, L. J. S. C. (2022). Perception of community pharmacists about the work process of drug dispensing: a cross-sectional survey study. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1–10. [doi.org/10.1186/S12913-022-07528-Y/TABLES/6](https://doi.org/10.1186/S12913-022-07528-Y/TABLES/6)

Sepp, K., Cavaco, A., & Volmer, D. (2022). The principles of person-centredness in quality patient care—Evaluation of the Community Pharmacy Services Quality Guidelines in Estonia. *International Journal of Health Planning and Management*, 37(S1). [doi.org/10.1002/hpm.3567](https://doi.org/10.1002/hpm.3567)

Sevilla-Sánchez, D., & Tuset-Creus, M. (2020). La atención farmacéutica en pacientes ingresados TT - Pharmaceutical care in hospitalized patients. *Farm. Hosp*, 44(supl.1), 28–31. [https://www.sefh.es/fh/196\\_08especial0611513esp.pdf](https://www.sefh.es/fh/196_08especial0611513esp.pdf)

Srimarut, T., & Mekhum, W. (2020). Supply chain management and its influence on the performance of pharmaceutical companies. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(4). [doi.org/10.31838/srp.2020.4.17](https://doi.org/10.31838/srp.2020.4.17)

Toledo Pocoy, H. P. (2023). Gestión de suministro de productos médicos esenciales y calidad de servicio en un hospital público de Trujillo, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5779–5801.

[doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4884](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4884)

Torres Cáceres, N., & Calsina Miramira, W. H. (2020). Modelo de gestión de la cadena de suministro y la rentabilidad de los principales laboratorios farmacéuticos del Perú. *Industrial Data*, 23(1). <https://doi.org/10.15381/idata.v23i1.16265>

Urda Romacho, J., Fernández Martín, J. M., González Vaquero, D., Torres Rodríguez, M. del C., Cantó Mangana, J., & Castro Vida, M. Á. (2021). Analysis of satisfaction surveys carried out in hospital pharmacy consultation. Results comparison. *BUAP Alliances and Trends*, 6(22), 76–88.

Zapata, J. (2019). Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2019 . *Universidad De San Pedro*.

## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA, NIVELES Y RANGO DE VALORACIÓN
Dispensación de medicamentos	La dispensación es el proceso que involucra la entrega y suministro de medicamentos a los pacientes, con el objetivo de asegurar el acceso adecuado, seguro y efectivo a los medicamentos prescritos por profesionales de la salud (Cohen, 2007)	Cuestionario de dispensación de medicamentos con 20 ítems para medir las siguientes dimensiones de la dispensación de medicamentos: Recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de productos y entrega de productos	Dimensión 1: Recepción y validación de la prescripción.	- Presentación de receta - Contenido de la receta	1-2	<b>Ordinal</b> 74 - 100 Regular 47- 73 Mala 20 – 46  Respuestas: Siempre (5) Casi Siempre (4) Algunas veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			Dimensión 2: Análisis e Interpretación de la prescripción.	- Correcta interpretación - Tiempo de interpretación - Participación farmacéutica	3- 6	
			Dimensión 3: Preparación y selección de productos.	- Condiciones del medicamento - Acondicionamiento	7-13	
			Dimensión 4: Entrega de Productos	- Tiempo de verificación - Entrega de medicamentos - Información de medicamentos - Información adicional	14-20	
Calidad de atención	La calidad de atención se refiere a la prestación de servicios de salud efectivos, seguros, centrados en el paciente, accesibles, continuos y eficientes. Busca garantizar que los pacientes reciban una atención de alta calidad que satisfaga sus necesidades y promueva su bienestar (Haider Siddiqui et al., 2021).	Cuestionario de calidad de atención con 10 ítems para medir las siguientes dimensiones de la calidad de atención: Competencias del personal, atención confortable por el personal, actitud del personal	Dimensión 1: Competencias del personal	- Preparación profesional - Proporciona información adecuada - Transmite seguridad	1-3	<b>Ordinal</b> Buena 38 – 50 Regular 24 -37 Mala 10 – 23  Respuestas: Siempre (5) Casi Siempre (4) Algunas veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
			Dimensión 2: Atención confortable por el personal	- Atención personalizada - Trato amable - Usa uniforme adecuado	4-6	
			Dimensión 3: Actitud del personal	- Comprende las necesidades de los usuarios - Servicio rápido durante la atención - El horario del establecimiento es adecuado	7-10	

## Anexo 2: Matriz de consistencia

<p><b>Título:</b> Dispensación de medicamentos y calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023</p> <p><b>Autor:</b> Dolores Huaman Miroslava Ivonne</p>				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b>  <b>PG:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dispensación de medicamentos y la calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b>  <b>PE1:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dispensación de medicamentos dimensión recepción y validación de la prescripción con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023?  <b>PE2:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dispensación de medicamentos dimensión análisis e interpretación de la prescripción con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023?  <b>PE3:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dispensación de medicamentos dimensión preparación y selección de productos con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023?  <b>PE4:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre la dispensación de medicamentos dimensión entrega de productos con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b>  <b>OG:</b> Determinar la relación que existe entre dispensación de medicamentos y la calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b>  <b>OG1:</b> Analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos dimensión recepción y validación de la prescripción con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.  <b>OG2:</b> Analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos dimensión análisis e interpretación de la prescripción con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.  <b>OG3:</b> Analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos dimensión preparación y selección de productos con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.  <b>OG4:</b> Analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos dimensión entrega de productos con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b>  <b>HG:</b> Existe relación entre la dispensación de medicamentos y la calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b>  <b>HE1:</b> Existe relación entre la dispensación de medicamentos dimensión recepción y validación de la prescripción con la calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.  <b>HE2:</b> Existe relación entre la dispensación de medicamentos dimensión análisis e interpretación de la prescripción con la calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.  <b>HE3:</b> Existe relación entre la dispensación de medicamentos dimensión preparación y selección de productos con la calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.  <b>HE4:</b> Existe relación entre la dispensación de medicamentos dimensión entrega de productos con calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un Hospital de Lima, 2023.</p>	<p><b>VARIABLE 1</b>  Dispensación de medicamentos</p> <p><b>DIMENSIONES:</b>  <b>Dimensión 1:</b> Recepción y validación de de la prescripción.  <b>Dimensión 2:</b> Análisis e Interpretación de la prescripción.  <b>Dimensión 3:</b> Preparación y selección de productos.  <b>Dimensión 4:</b> Entrega de productos</p> <p><b>VARIABLE 2</b>  Calidad de atención</p> <p><b>DIMENSIONES:</b>  <b>Dimensión 1:</b> Competencias del personal  <b>Dimensión 2:</b> Atención confortable por el personal  <b>Dimensión 3:</b> Actitud del personal</p>	<p><b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN ENFOQUE DE INVESTIGACION</b>  Cuantitativa  <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b>  Aplicada  <b>NIVEL DE INVESTIGACION</b>  Correlacional  <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>  No experimental de corte transversal  <b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>  POBLACIÓN:  380 usuarios.  <b>MUESTRA:</b>  192 usuarios.  <b>MUESTREO:</b>  Probabilístico aleatorio simple.  <b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>  Variable 1: Dispensación de medicamentos  Técnica  Encuesta  Instrumento  Cuestionario  Variable 2: Calidad de atención  Técnica  Encuesta  Instrumento  Cuestionario  <b>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS</b>  Se utilizó el software Excel 2023, el programa IBM SPSS V27y la Prueba de Kolmogorov-Smirnov.  <b>ESTADÍSTICA A UTILIZAR</b>  DESCRIPTIVA  Cuadros de frecuencia y percentiles.  INFERENCIAL  Rho Spearman</p>

### Anexo 3: Instrumento de medición para la variable 1

#### CUESTIONARIO DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_

**Instrucción:** A continuación, se encontrará con 20 preguntas relacionadas con la dispensación de medicamentos brindado en el servicio de farmacia; lea con detenimiento cada frase y responda marcando a cada casilla según la enumeración de la tabla que corresponda.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

DIMENSION: RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN		1	2	3	4	5
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					
DIMENSION: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN		1	2	3	4	5
3	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					
DIMENSION: PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE PRODUCTOS		1	2	3	4	5

7	Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que adquirió son buenas					
8	El cuidado que tienen al momento de seleccionar el medicamento correcto según su receta es bueno					
9	El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario					
10	Los medicamentos estuvieron disponibles en la farmacia					
11	La dosis del medicamento es la correcta según su receta					
12	Las anotaciones de dosificación al dorso de su receta se dieron por parte del profesional, para su mejor entendimiento					
13	El profesional farmacéutico realizó un registro detallado y entendible de todos los medicamentos y cantidades que usted compró					
<b>DIMENSION: ENTREGA DE PRODUCTOS.</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
14	Al momento de la entrega el personal verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta.					
15	El profesional farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produce el medicamento					
16	Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos					
17	La cantidad de medicamentos entregados fue la correcta					
18	Le entregaron el medicamento con el nombre prescrito					
19	El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos					
20	El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos					

## Anexo 4: Instrumento de medición para la variable 2

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

EDAD: \_\_\_\_\_ SEXO: \_\_\_\_\_

**Instrucción:** A continuación, se encontrará con 10 preguntas relacionadas con la calidad de atención brindado por el personal de farmacia; lea con detenimiento cada frase y responda marcando a cada casilla según la enumeración de la tabla que corresponda.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

DIMENSION: COMPETENCIAS DEL PERSONAL		1	2	3	4	5
1	El personal de farmacia demuestra preparación profesional suficiente durante la atención					
2	El personal de farmacia proporciona información adecuada y oportuna sobre la terapia					
3	El personal de farmacia transmite seguridad y confianza durante la atención					
DIMENSION: ATENCION CONFORTABLE POR EL PERSONAL		1	2	3	4	5
4	El personal de farmacia brinda atención personalizada					
5	El personal de farmacia tiene un trato amable y respetuoso					
6	El personal de farmacia usa uniforme adecuado y limpio					
DIMENSION: ACTITUD DEL PERSONAL		1	2	3	4	5
7	El personal de farmacia ayuda en lo necesario y responde preguntas del usuario					
8	El personal de farmacia comprende las necesidades de los usuarios					
9	El personal de farmacia ofrece servicio rápido durante la atención					
10	El horario del establecimiento es adecuado					

## Anexo 5: Fórmula para la obtención de la muestra de estudio.

Para la muestra de usuarios, por ser una población finita, se empleó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

N= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza al 95% (1.96)

p = Proporción esperada (0.05)

q = 1-p (0.95)

d= Precisión (0,03)

$$n = \frac{380 (1.96) (1.96) (0.05) (0.95)}{0.03 (0.03) (380-1) + 0.03 (0.05) (0.95)}$$

n= 192

La muestra de usuarios estuvo conformada por 192 personas.

## Anexo 6: validación de los instrumentos por juicio de expertos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Dispensación de medicamentos y calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Yin Flores Huamancuri
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor (                      )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (                      )                      Social (X) Educativa (                      )                      Organizacional (                      )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	4
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Alas Peruanas
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años (                      ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala Dispensación de medicamentos

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Dispensación de medicamentos
<b>Autora:</b>	(Arispe et al., 2020).
<b>Procedencia:</b>	-
<b>Administración:</b>	Usuarios de Farmacia
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Usuarios
<b>Significación:</b>	El cuestionario utilizado consta de 20 preguntas divididas en cuatro dimensiones principales: recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de productos y entrega de productos.



**Dimensiones del instrumento:** Dispensación de medicamentos

- Primera dimensión: Recepción y validación
- Objetivos de la Dimensión: esencial para garantizar la seguridad y la eficacia de los tratamientos médicos, así como para mantener el cumplimiento normativo y la calidad de los productos farmacéuticos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solicitud de receta	El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada	4	4	4	-----
Evaluación de receta	El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta	4	4	4	-----

- Segunda dimensión: Análisis e interpretación de la prescripción
- Objetivos de la Dimensión: ayuda a asegurar que los profesionales de la salud comprendan correctamente las indicaciones del médico y evita errores en la administración de medicamentos o tratamientos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Lectura de medicamentos	La lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente	4	4	4	-----
interpretación	La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo	4	4	4	-----
Conocimiento sobre medicamento	El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos	4	4	4	-----
Información brindada	La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible	4	4	4	-----



- Tercera dimensión: Preparación y selección de productos
- **Objetivos de la Dimensión:** el objetivo principal de evaluar la preparación y selección de productos es asegurar la calidad, eficiencia y satisfacción en el proceso de entrega de bienes, tanto para clientes como para empresas y trabajadores involucrados en la cadena de suministro.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Condiciones de medicamento	Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que adquirió son buenas	4	4	4	-----
Cuidado	El cuidado que tienen al momento de seleccionar el medicamento correcto según su receta es bueno	4	4	4	-----
Tiempo de verificación	El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario	4	4	4	-----
Disponibilidad	Los medicamentos estuvieron disponibles en la farmacia	4	4	4	-----
Dosis	La dosis del medicamento es la correcta según su receta	4	4	4	-----
Anotaciones	Las anotaciones de dosificación al dorso de su receta se dieron por parte del profesional, para su mejor entendimiento	4	4	4	-----
Registro	El profesional farmacéutico realizó un registro detallado y entendible de todos los medicamentos y cantidades que usted compró	4	3	3	-----

- Cuarta dimensión: Entrega de producto
- **Objetivos de la Dimensión:** el objetivo principal de evaluar la preparación y selección de productos es asegurar la calidad, eficiencia y satisfacción en el proceso de entrega de bienes, tanto para clientes como para empresas y trabajadores involucrados en la cadena de suministro

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Verificación en la entrega	Al momento de la entrega el personal verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta.	4	4	4	-----
Información brindada	El profesional farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produce el medicamento	3	3	3	-----
Recomendación	Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos	4	4	4	-----
Entrega correcta	La cantidad de medicamentos entregados fue la correcta	4	4	4	-----



Nombre adecuado	Le entregaron el medicamento con el nombre prescrito	4	4	4	
Conocimiento de información	El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos	4	4	4	
Respuesta de interrogante	El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos	4	4	4	



-----  
MG. Flores Huamancuri Yin Hirvin

Firma del evaluador

DNI: 45895190

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Dispensación de medicamentos y calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 4. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Menacho Ángeles Milagros Roció	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( x )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	15	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Alas Peruanas	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

### 5. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 6. Datos de la escala Dispensación de medicamentos

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Dispensación de medicamentos
<b>Autora:</b>	(Arispe et al., 2020).
<b>Procedencia:</b>	-
<b>Administración:</b>	Usuarios de Farmacia
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Usuarios
<b>Significación:</b>	El cuestionario utilizado consta de 20 preguntas divididas en cuatro dimensiones principales: recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de productos y entrega de productos.



**Dimensiones del instrumento: Dispensación de medicamentos**

- Primera dimensión: Recepción y validación
- Objetivos de la Dimensión: esencial para garantizar la seguridad y la eficacia de los tratamientos médicos, así como para mantener el cumplimiento normativo y la calidad de los productos farmacéuticos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solicitud de receta	El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada	4	4	4	-----
Evaluación de receta	El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta	3	3	3	-----

- Segunda dimensión: Análisis e interpretación de la prescripción
- Objetivos de la Dimensión: ayuda a asegurar que los profesionales de la salud comprendan correctamente las indicaciones del médico y evita errores en la administración de medicamentos o tratamientos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Lectura de medicamentos	La lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente	4	4	4	-----
interpretación	La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo	4	4	4	-----
Conocimiento sobre medicamento	El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos	4	4	4	-----
Información brindada	La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible	4	4	4	-----



- Tercera dimensión: Preparación y selección de productos
- **Objetivos de la Dimensión:** el objetivo principal de evaluar la preparación y selección de productos es asegurar la calidad, eficiencia y satisfacción en el proceso de entrega de bienes, tanto para clientes como para empresas y trabajadores involucrados en la cadena de suministro.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Condiciones de medicamento	Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que adquirió son buenas	4	4	4	-----
Cuidado	El cuidado que tienen al momento de seleccionar el medicamento correcto según su receta es bueno	4	4	4	-----
Tiempo de verificación	El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario	4	4	4	-----
Disponibilidad	Los medicamentos estuvieron disponibles en la farmacia	4	4	4	-----
Dosis	La dosis del medicamento es la correcta según su receta	4	4	4	-----
Anotaciones	Las anotaciones de dosificación al dorso de su receta se dieron por parte del profesional, para su mejor entendimiento	4	4	4	-----
Registro	El profesional farmacéutico realizó un registro detallado y entendible de todos los medicamentos y cantidades que usted compró	3	3	3	-----

- Cuarta dimensión: Entrega de producto
- **Objetivos de la Dimensión:** el objetivo principal de evaluar la preparación y selección de productos es asegurar la calidad, eficiencia y satisfacción en el proceso de entrega de bienes, tanto para clientes como para empresas y trabajadores involucrados en la cadena de suministro

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Verificación en la entrega	Al momento de la entrega el personal verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta.	3	3	4	-----
Información brindada	El profesional farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produce el medicamento	3	3	3	-----
Recomendación	Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos	4	4	4	-----



Entrega correcta	La cantidad de medicamentos entregados fue la correcta	4	4	4	-----
Nombre adecuado	Le entregaron el medicamento con el nombre prescrito	4	4	4	-----
Conocimiento de información	El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos	4	4	4	-----
Respuesta de interrogante	El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos	3	3	3	-----



-----  
Mg: Milagros Rocio Menacho Angeles

Firma del evaluador

DNI: 09689367

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Dispensación de medicamentos y calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 7. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Ocaña Fernández Yolvi Javier	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor ( x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( x )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	12	
<b>Institución donde labora:</b>		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

### 8. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 9. Datos de la escala Dispensación de medicamentos

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Dispensación de medicamentos
<b>Autora:</b>	(Arispe et al., 2020).
<b>Procedencia:</b>	-
<b>Administración:</b>	Usuarios de Farmacia
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Usuarios
<b>Significación:</b>	El cuestionario utilizado consta de 20 preguntas divididas en cuatro dimensiones principales: recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de productos y entrega de productos.



**Dimensiones del instrumento:** Dispensación de medicamentos

- Primera dimensión: Recepción y validación
- Objetivos de la Dimensión: esencial para garantizar la seguridad y la eficacia de los tratamientos médicos, así como para mantener el cumplimiento normativo y la calidad de los productos farmacéuticos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Solicitud de receta	El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada	4	4	4	-----
Evaluación de receta	El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta	3	3	3	-----

- Segunda dimensión: Análisis e interpretación de la prescripción
- Objetivos de la Dimensión: ayuda a asegurar que los profesionales de la salud comprendan correctamente las indicaciones del médico y evita errores en la administración de medicamentos o tratamientos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Lectura de medicamentos	La lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente	4	4	4	-----
interpretación	La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo	3	3	4	-----
Conocimiento sobre medicamento	El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos	4	4	4	-----
Información brindada	La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible	4	4	4	-----



- Tercera dimensión: Preparación y selección de productos
- **Objetivos de la Dimensión:** el objetivo principal de evaluar la preparación y selección de productos es asegurar la calidad, eficiencia y satisfacción en el proceso de entrega de bienes, tanto para clientes como para empresas y trabajadores involucrados en la cadena de suministro.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Condiciones de medicamento	Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que adquirió son buenas	4	4	4	-----
Cuidado	El cuidado que tienen al momento de seleccionar el medicamento correcto según su receta es bueno	4	4	4	-----
Tiempo de verificación	El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario	4	4	4	-----
Disponibilidad	Los medicamentos estuvieron disponibles en la farmacia	4	4	4	-----
Dosis	La dosis del medicamento es la correcta según su receta	4	4	4	-----
Anotaciones	Las anotaciones de dosificación al dorso de su receta se dieron por parte del profesional, para su mejor entendimiento	4	4	4	-----
Registro	El profesional farmacéutico realizó un registro detallado y entendible de todos los medicamentos y cantidades que usted compró	4	4	4	-----

- Cuarta dimensión: Entrega de producto
- **Objetivos de la Dimensión:** el objetivo principal de evaluar la preparación y selección de productos es asegurar la calidad, eficiencia y satisfacción en el proceso de entrega de bienes, tanto para clientes como para empresas y trabajadores involucrados en la cadena de suministro

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Verificación en la entrega	Al momento de la entrega el personal verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta.	4	4	4	-----
Información brindada	El profesional farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produce el medicamento	4	4	4	-----
Recomendación	Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos	4	4	4	-----



Entrega correcta	La cantidad de medicamentos entregados fue la correcta	4	4	4	-----
Nombre adecuado	Le entregaron el medicamento con el nombre prescrito	4	4	4	-----
Conocimiento de información	El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos	4	4	4	-----
Respuesta de interrogante	El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos	3	3	3	-----



Yolix Ocaña-Fernández  
Dr. en Educación

Firma del evaluador

DNI: 40043433

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Dispensación de medicamentos y calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Yin Flores Huamancuri	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social (X)
	Educativa ( )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	4	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Alas Peruanas	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala Calidad de atención

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Calidad de atención
<b>Autora:</b>	Herrera, (2020)
<b>Procedencia:</b>	-
<b>Administración:</b>	Usuarios de Farmacia
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Usuarios
<b>Significación:</b>	El instrumento consta de 10 ítems dividido en las siguientes dimensiones: Las competencias del personal, la atención confortable por parte del personal y la actitud del personal fueron evaluadas utilizando un instrumento de tipo Likert. Los resultados finales se clasificaron en tres categorías: buena, regular y mala.



**Dimensiones del instrumento: Calidad de atención**

- **Primera dimensión: Competencias del personal**
- **Objetivos de la Dimensión:** es obtener una visión clara y objetiva del nivel de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que poseen los empleados en un determinado contexto laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Demuestra preparación	El personal de farmacia demuestra preparación profesional suficiente durante la atención	4	4	4	-----
Proporciona información	El personal de farmacia proporciona información adecuada y oportuna sobre la terapia	4	4	4	-----
Trasmite seguridad	El personal de farmacia transmite seguridad y confianza durante la atención	4	4	4	-----

- **Segunda dimensión: Atención confortable por el personal**
- **Objetivos de la Dimensión:** evaluar la atención, trato y uniforme adecuado.
- 

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	El personal de farmacia brinda atención personalizada	4	4	4	-----
Trato amable	El personal de farmacia tiene un trato amable y respetuoso	4	4	4	-----
Uniforme adecuado	El personal de farmacia usa uniforme adecuado y limpio	3	3	3	-----

- **Tercera dimensión: Actitud del personal**
- **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información sobre la percepción y comportamiento del personal hacia los clientes, pacientes, usuarios o compañeros de trabajo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza del personal	El personal de farmacia ayuda en lo necesario y responde preguntas del usuario	4	4	4	-----
Empatía	El personal de farmacia comprende las necesidades de los usuarios	4	4	4	-----



Servicio confiable	El personal de farmacia ofrece servicio rápido durante la atención	4	4	4	-----
Disponibilidad de horario	El horario del establecimiento es adecuado	4	4	4	-----



-----  
MG. Flores Huamancuri Yin Hirvin

Firma del evaluador

DNI: 45895190

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Dispensación de medicamentos y calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 4. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Menacho Ángeles Milagros Roció	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( x )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	15	
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Alas Peruanas	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

### 5. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 6. Datos de la escala Calidad de atención

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Calidad de atención
<b>Autora:</b>	Herrera, (2020)
<b>Procedencia:</b>	-
<b>Administración:</b>	Usuarios de Farmacia
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Usuarios
<b>Significación:</b>	El instrumento consta de 10 ítems dividido en las siguientes dimensiones: Las competencias del personal, la atención confortable por parte del personal y la actitud del personal fueron evaluadas utilizando un instrumento de tipo Likert. Los resultados finales se clasificaron en tres categorías: buena, regular y mala.



**Dimensiones del instrumento: Calidad de atención**

- Primera dimensión: Competencias del personal
- **Objetivos de la Dimensión:** es obtener una visión clara y objetiva del nivel de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que poseen los empleados en un determinado contexto laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Demuestra preparación	El personal de farmacia demuestra preparación profesional suficiente durante la atención	4	4	4	-----
Proporciona información	El personal de farmacia proporciona información adecuada y oportuna sobre la terapia	4	4	4	-----
Trasmite seguridad	El personal de farmacia transmite seguridad y confianza durante la atención	4	4	4	-----

- Segunda dimensión: Atención confortable por el personal
- **Objetivos de la Dimensión:** evaluar la atención, trato y uniforme adecuado.
- 

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	El personal de farmacia brinda atención personalizada	4	4	4	-----
Trato amable	El personal de farmacia tiene un trato amable y respetuoso	4	4	4	-----
Uniforme adecuado	El personal de farmacia usa uniforme adecuado y limpio	4	4	4	-----

- Tercera dimensión: Actitud del personal
- **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información sobre la percepción y comportamiento del personal hacia los clientes, pacientes, usuarios o compañeros de trabajo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza del personal	El personal de farmacia ayuda en lo necesario y responde preguntas del usuario	4	4	4	-----
Empatía	El personal de farmacia comprende las necesidades de los usuarios	3	3	3	-----



Servicio confiable	El personal de farmacia ofrece servicio rápido durante la atención	4	4	4	-----
Disponibilidad de horario	El horario del establecimiento es adecuado	4	4	4	-----



Mg: Milagros Rocio Menacho Angeles

**Firma del evaluador**

**DNI: 09689367**

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Dispensación de medicamentos y calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 7. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Ocaña Fernández Yolvi Javier
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor ( x                      )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )                      Social ( ) Educativa ( x )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	12
<b>Institución donde labora:</b>	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

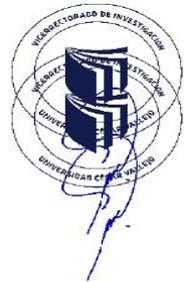
### 8. Propósito de la evaluación:

### 9. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 10. Datos de la escala Calidad de atención

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Calidad de atención
<b>Autora:</b>	Herrera, (2020)
<b>Procedencia:</b>	
<b>Administración:</b>	Usuarios de Farmacia
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Usuarios
<b>Significación:</b>	El instrumento consta de 10 ítems dividido en las siguientes dimensiones: Las competencias del personal, la atención confortable por parte del personal y la actitud del personal fueron evaluadas utilizando un instrumento de tipo Likert. Los resultados finales se clasificaron en tres categorías: buena, regular y mala.



**Dimensiones del instrumento: Calidad de atención**

- Primera dimensión: Competencias del personal
- **Objetivos de la Dimensión:** es obtener una visión clara y objetiva del nivel de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que poseen los empleados en un determinado contexto laboral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Demuestra preparación	El personal de farmacia demuestra preparación profesional suficiente durante la atención	4	4	4	-----
Proporciona información	El personal de farmacia proporciona información adecuada y oportuna sobre la terapia	4	4	4	-----
Trasmite seguridad	El personal de farmacia transmite seguridad y confianza durante la atención	4	4	4	-----

- Segunda dimensión: Atención confortable por el personal
- **Objetivos de la Dimensión:** evaluar la atención, trato y uniforme adecuado.
- 

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	El personal de farmacia brinda atención personalizada	4	4	4	-----
Trato amable	El personal de farmacia tiene un trato amable y respetuoso	4	4	4	-----
Uniforme adecuado	El personal de farmacia usa uniforme adecuado y limpio	4	4	4	-----

- Tercera dimensión: Actitud del personal
- **Objetivos de la Dimensión:** Obtener información sobre la percepción y comportamiento del personal hacia los clientes, pacientes, usuarios o compañeros de trabajo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza del personal	El personal de farmacia ayuda en lo necesario y responde preguntas del usuario	4	4	4	-----
Empatía	El personal de farmacia comprende las necesidades de los usuarios	4	4	4	-----



Servicio confiable	El personal de farmacia ofrece servicio rápido durante la atención	4	4	4	-----
Disponibilidad de horario	El horario del establecimiento es adecuado	3	3	3	-----



Yolisa Ocaña-Fernández  
Dr. en Educación

Firma del evaluador

DNI: 40043433

## Anexo 7: Confiabilidad de los instrumentos

### Cuestionario de dispensación de medicamentos

---

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

---

---

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
<b>0,891</b>	0,876	20

---

---

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	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
P1	66,5500	127,313	,402	,889
P2	67,2500	127,671	,337	,890
P3	66,8000	131,221	,146	,893
P4	67,3500	113,292	,798	,876
P5	68,3000	110,537	,817	,874
P6	67,1000	124,200	,654	,884
P7	67,0500	131,629	,092	,894
P8	67,5000	116,474	,725	,879
P9	67,9500	104,997	,805	,874
P10	67,7000	115,695	,641	,881
P11	67,6500	110,976	,745	,877
P12	67,5000	113,316	,794	,876
P13	68,2000	109,853	,827	,874
P14	67,0500	122,682	,623	,884
P15	66,7000	128,747	,325	,890
P16	67,1500	111,397	,803	,875

---

P17	67,5500	115,734	,498	,887
P18	67,4500	133,734	-,069	,900
P19	67,1500	137,292	-,238	,904
P20	68,1000	129,568	,114	,897

### Cuestionario de calidad de atención

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
<b>0,861</b>	0,843	10

#### 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
P1	32,0500	40,366	,271	,866
P2	32,5500	39,945	,300	,865
P3	32,2000	40,905	,242	,867
P4	32,8500	33,924	,664	,840

P5	33,7500	30,197	,889	,816
P6	32,4000	36,463	,691	,843
P7	32,3500	39,292	,362	,862
P8	32,9000	34,200	,639	,842
P9	33,2500	25,566	,861	,822
P10	32,8500	30,029	,754	,830

---

## Anexo 8: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Dispensación de medicamentos	,278	192	,000
D1: Recepción y validación	,299	192	,000
D2: Interpretación de la prescripción de medicamentos	,228	192	,000
D3: Preparación y selección de productos	,225	192	,000
D4: Entrega de productos	,223	192	,000
V2: Calidad de atención	,308	192	,000
D1: Competencias del personal	,262	192	,000
D2: Atención confortable por el personal	,238	192	,000
D3: Actitud del personal	,250	192	,000

## **Anexo 9: Consentimiento informado**

### **Dispensación de medicamentos y calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de lima, 2023**

**AUTORA:** Dolores Huaman Miroslava Ivonne

#### **Propósito del estudio:**

El propósito de estudiar la dispensación de medicamentos y la calidad de atención es comprender y evaluar la relación entre ambos aspectos. Este tipo de estudio se realiza para investigar cómo la forma en que se dispensan los medicamentos en el entorno farmacéutico afecta la calidad de atención que se brinda a los pacientes.

#### **Procedimientos:**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Dispensación de medicamentos y calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de lima, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de farmacia de un Hospital de Lima.
3. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

## **Riesgo**

NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

## **Beneficios**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

## **Confidencialidad**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:** Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Dolores Huaman Miroslava Ivonne; email: mdolores@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesora Dra. Huauya Leuyacc María Elena; email: mahuauyale@ucvvirtual.edu.pe.

## **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....