



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión de dispensación/entrega de medicinas y satisfacción del
paciente en un hospital público, Lima 2023

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

AUTORA:

Aguilar Gomez, Linney Sarah (orcid.org/0009-0008-6807-1960)

ASESORES:

Dr. Chumpitaz Caycho, Hugo Eladio (orcid.org/0000-0001-6768-381x)

Dra. Julca Vera, Noemí Teresa (orcid.org/0000-0002-5469-2466)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgos en salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Enfoque de género, inclusión social y diversidad cultural

LIMA – PERÚ

2024

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a Dios por darme la vida y regalarme la dicha de ser madre, de un hermoso hijo y tener un hogar bendecido con su presencia.

Dedico este trabajo a mi hijo Daehyun Azier Jorge quien completó mi felicidad y afloró mi instinto maternal, mi hijo me dio fuerzas desde el inicio de esta nueva etapa y sé que vendrán nuevas cosas que vamos hacer juntos, gracias por todo el amor que me das al verte todos los días, te amo mucho mi vida.

También dedico este trabajo a mi esposo Jorge Luis y a mi hermana Griselda, quienes siempre han estado en los buenos y malos momentos dándome aliento para seguir adelante; gracias por cada una de sus palabras.

Agradecimiento

A la universidad Cesar Vallejo por abrir sus puertas a todos los que deseamos ser mejores profesionales.

Al director general Dr. Hamilton Alejandro García Díaz, por brindarme todas las facilidades en el Hospital seleccionado para el estudio.

A mi asesor de tesis Dr. Hugo Eladio Chumpitaz Caycho, por haber compartido sus conocimientos, por su comprensión y sobre todo por sus palabras de aliento.

A mis compañeros de aula por cultivar el compañerismo y ayuda mutua.

Al jefe del Departamento de Farmacia Q.F Katty Álvarez Flores, por brindarme todas las facilidades en el Hospital seleccionado para el estudio.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	8
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización.....	22
3.3. Población, muestra y muestreo ,unidad de análisis	23
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Jurado evaluador de validez de contenido de los instrumentos24
Tabla 2 Tabla cruzada gestión de dispensación de medicamentos *satisfacción del paciente27
Tabla 3 Tabla cruzada disponibilidad física *satisfacción del paciente28
Tabla 4 Tabla cruzada asequibilidad *satisfacción del paciente29
Tabla 5 Tabla cruzada accesibilidad *satisfacción del paciente30
Tabla 6 Tabla cruzada aceptabilidad *satisfacción del paciente30
Tabla 7 Prueba de normalidad32
Tabla 8 Hipótesis general32
Tabla 9 Hipótesis específica 133
Tabla 10 Hipótesis específica 234
Tabla 11 Hipótesis específica 335
Tabla 12 Hipótesis específica 435

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño	...21

Resumen

El presente estudio fue realizado con el objetivo de determinar de qué manera la gestión de dispensación de medicamentos se relaciona con la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023. Estudio fundamentado en un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel descriptivo, con un diseño no experimental, corte transversal correlacional. Se aplicaron cuestionarios tipo Likert a una muestra conformada por 150 pacientes del hospital público; los resultados del análisis muestran una correlación de 0.224, reforzada por un p-valor 0,006 <0.05, demostrando que la gestión de dispensación de medicamentos se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023.

Palabras clave: Gestión de dispensación, satisfacción, paciente.

Abstract

The present study was conducted with the objective of determining how medication dispensing management is related to patient satisfaction in public hospital, Lima 2023. The study was based on a quantitative approach, applied type, descriptive level, with a non-experimental, cross-sectional, correlational design. Questionnaires with Likert-type scale were applied to sample of 150 patients of the public hospital, the results of $0.006 < 0.05$, demonstrating that the management of medication dispensing is significantly related to patient satisfaction in a public hospital, Lima 2023.

Keywords: Dispensing management, satisfaction, patient.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional, satisfacción del paciente en la dispensación de medicinas se ha convertido en un desafío de proporciones globales. Este problema se manifiesta de diversas maneras y está influido por múltiples factores, lo que crea un panorama complejo en el que los pacientes a nivel mundial enfrentan dificultades en su experiencia de recibir y utilizar medicamentos. Uno de los problemas más destacados a nivel internacional es la falta de acceso a medicamentos esenciales (López, 2019). En muchas regiones del mundo, las poblaciones se ven privadas de estos medicamentos debido a barreras económicas, sistemas de salud ineficientes y problemas en la cadena de suministro global de medicamentos. Esto directamente afecta la satisfacción de la comunidad usuaria, ya que les es muy complicado obtener el tratamiento adecuado al padecimiento médico que presentan. La falta de acceso a medicamentos se agrava aún más en países en desarrollo, donde las poblaciones carecen de los recursos necesarios para adquirir medicamentos costosos o para acceder a sistemas de atención médica de calidad. Esta disparidad económica se traduce en una insatisfacción generalizada entre la población que padece la enfermedad y que, por su condición socioeconómica, se le imposibilita acceder al tratamiento médico que requieren para mejorar su salud (Mohammed & Workneh, 2020). Por otro lado, en países desarrollados sucede una situación contraria. La vasta cantidad de medicamentos disponibles en el mercado, es una de las dificultades más significativas, sobre todo en países como Norteamérica, donde se encuentra alrededor de 6.8 mil medicamentos expandidos ordenada por el médico y numerosos medicamentos de venta libre. Esta amplia gama de medicamentos aumenta la probabilidad de cometer errores en el proceso de dispensación por parte de los profesionales de la salud (Chen et al., 2022). La falta de instrucción sobre uso adecuado de los medicamentos también contribuye significativamente a la insatisfacción del/los usuario(s) a nivel internacional. La comprensión incompleta de los medicamentos recetados, sus dosis, sus efectos secundarios y sus interacciones potenciales puede llevar a una experiencia de tratamiento confusa y, a veces, desalentadora. La falta de información adecuada puede generar ansiedad y preocupación en los pacientes, lo que afecta negativamente su satisfacción con el proceso de dispensación (Bush & Sommers,

2022). En el contexto nacional, el tema de satisfacción del usuario en la dispensación/entrega de medicinas también presenta desafíos particulares. Uno de los problemas clave radica en las desigualdades regionales en temas de acceso a medicinas. La distribución desigual de servicios de salud y farmacias en zonas rurales y remotas del país dificulta que muchos peruanos accedan a medicamentos de manera oportuna. Esta falta de acceso afecta la satisfacción del/los usuario(s), ya que se ven obligados a superar obstáculos significativos para obtener los tratamientos que necesitan (Mallque-Gala, 2021). Uno de los problemas más destacados es el acceso limitado a medicamentos esenciales para ciertos segmentos de la población. Esto se debe a la distribución desigual de servicios de salud y farmacias en áreas rurales y remotas del país, lo que dificulta que las personas que viven en estas regiones obtengan los medicamentos necesarios. Esta falta de acceso afecta negativamente su satisfacción y su atención médica en general. La falta de supervisión y regulación adecuada en la cadena de suministro y dispensación/entrega de medicinas es una preocupación adicional. La ausencia de mecanismos efectivos que garanticen la calidad de los medicamentos resulta en la distribución de productos de baja calidad. Esta falta de control regulatorio socava a credibilidad que los clientes depositan en el sistema de atención médica y aumenta la insatisfacción (Tovar-Ticse, 2021). Los problemas en la dispensación/entrega de medicinas también son recurrentes. Esto incluye errores diversos en procesos de comunicación del personal de salud, mal etiquetado de envases, falta de información sobre los medicamentos y su administración, así como el deficiente conocimiento y formación educativa de los usuarios acerca de los medicamentos que utiliza. Estos problemas contribuyen directamente a la insatisfacción del/los usuario(s) y pueden tener consecuencias perjudiciales para su salud. Se identifica que los errores relacionados con medicinas caducadas (7.89%), productos con problemas de sobre stock (19.74%), medicamentos en malas condiciones de almacenamiento (11.84%) y falta de stock de productos controlados o fiscalizados (5.92%) son una preocupación importante. Esto puede afectar negativamente la satisfacción del paciente, ya que los pacientes pueden recibir medicamentos vencidos o en mal estado, lo que pone en peligro su seguridad y bienestar (Cano-Ramírez, 2023). La falta de personal farmacéutico y de recursos en el proceso de dispensación también puede contribuir a la

insatisfacción del/los usuario(s). La sobrecarga de trabajo y la falta de tiempo para proporcionar información detallada sobre los medicamentos pueden generar frustración entre los pacientes. En algunos casos, las demoras en la dispensación/entrega de medicinas, ya sea debido a la congestión en las farmacias o a la falta de personal, pueden dar lugar a largos tiempos de espera. Esto puede ser una fuente significativa de insatisfacción para los pacientes que requieren medicamentos de manera urgente. La carencia de una comunicación efectiva entre el personal sanitario y los pacientes, así como la ausencia de orientación/instrucción sobre el uso adecuado de medicamentos y sus efectos secundarios, son problemas que afectan la satisfacción del paciente (Mallque-Gala, 2021). En el contexto local, se presentan problemas adicionales relacionados con satisfacción del paciente en la dispensación. La congestión urbana en Lima puede resultar en tiempos de espera en las farmacias, mucho más largos, problema que genera frustración y ansiedad entre los pacientes. Estos largos tiempos de espera pueden afectar negativamente en la calidad de atención y cómo esta es observada por los usuarios. La falta de orientación adecuada por parte del personal farmacéutico también es un problema presente. Cuando los pacientes no reciben información comprensible y clara sobre sus medicamentos, las dosis y los posibles efectos secundarios, pueden sentirse inseguros y mal informados. Esto puede llevar a una experiencia de tratamiento negativa y, en última instancia, a una insatisfacción con los servicios de dispensación. (Huaman, 2023). Además, se presenta una realidad problemática en relación con la disponibilidad física, asequibilidad, accesibilidad y aceptabilidad de los medicamentos, y cómo estas cuestiones están intrínsecamente enlazadas con la satisfacción del paciente. La presencia efectiva de los medicamentos en términos de su accesibilidad física constituye un elemento esencial que incide directamente en el nivel de contenido experimentado por el paciente durante el tiempo que permaneció en el hospital o centro médico. La falta de disponibilidad de medicamentos esenciales puede dar lugar a retrasos en el tratamiento, lo que puede resultar en un declive de las condiciones de salud de los pacientes. Cuando los pacientes experimentan dificultades para acceder a los medicamentos recetados debido a la falta de disponibilidad en el hospital, su satisfacción se ve inevitablemente afectada. Esto se traduce en pacientes descontentos que sienten que su atención médica no

cumple con sus necesidades básicas (Sánchez-Gutiérrez, 2022). La asequibilidad de los medicamentos es otra variable crucial que influye en la satisfacción del/los usuario(s) en el entorno hospitalario de Lima. En un nosocomio público, se espera que los pacientes tengan acceso a medicamentos a precios asequibles o incluso gratuitos. Sin embargo, cuando los costos de los medicamentos son prohibitivos o cuando los pacientes deben incurrir en gastos significativos para obtener los tratamientos necesarios, esto puede resultar en una insatisfacción generalizada. Los pacientes pueden sentir que se les está imponiendo una carga financiera adicional en un momento ya estresante debido a su enfermedad. Esta falta de asequibilidad de los medicamentos es la razón de pasar una experiencia negativa para los pacientes y en una percepción de que el sistema de salud no se encuentra cumpliendo con su deber de proporcionar atención accesible (Isuiza-More, 2022). La accesibilidad de los medicamentos también está vinculada a la satisfacción del usuario en los hospitales públicos de Lima. La ubicación y la disponibilidad de las farmacias dentro del hospital pueden afectar significativamente la experiencia del paciente. Si las farmacias están mal ubicadas o si los pacientes deben esperar largos periodos para acceder a sus medicamentos recetados, esto puede generar frustración y descontento. La accesibilidad se refiere no solo a la proximidad física de las farmacias, sino también a la facilidad con la que los pacientes pueden obtener sus medicamentos sin enfrentar barreras innecesarias. Cuando la accesibilidad es un problema, la satisfacción del paciente se ve comprometida, ya que los pacientes pueden sentir que no se está haciendo lo suficiente para garantizar un acceso fluido y conveniente a los medicamentos (Isuiza-More, 2022). La aceptabilidad de los medicamentos, es decir, cómo percibe un paciente o cómo ve la idoneidad y la calidad de los tratamientos recetados, también libra un rol fundamental en la satisfacción del/los usuario(s) del hospital público limeño. Cuando los pacientes sienten que los medicamentos que se les prescriben son inadecuados, ineficaces o generan efectos secundarios inaceptables, su nivel de satisfacción disminuye considerablemente. La falta de aceptabilidad de los medicamentos puede generar desconfianza del sistema de salud y profesionales médicos. Los pacientes pueden sentir que no se les está proporcionando el tratamiento adecuado y, como resultado, experimentan un nivel de satisfacción más bajo con su atención médica (Sánchez-Gutiérrez, 2022). En el hospital donde se

realizó el estudio los pacientes que asisten a la farmacia para recoger sus recetas médicas experimentan demoras significativas. Esto se debe a que solo hay un farmacéutico atendiendo a una larga fila de pacientes, lo que genera tiempos de espera prolongados. Además, la falta de comunicación es evidente, ya que los pacientes no reciben información clara sobre el motivo de las demoras ni se les ofrece una estimación del tiempo de espera. Esto genera frustración y ansiedad entre los pacientes, quienes desean saber cuánto tiempo tendrán que esperar para obtener sus medicamentos. La accesibilidad en la farmacia también es problemática, ya que no se proporcionan asientos para los pacientes que esperan, lo que hace que la espera sea incómoda. Además, la señalización en el hospital es deficiente, lo que dificulta que los pacientes encuentren la farmacia y se orienten dentro del hospital. La falta de empatía y comunicación por parte del personal de salud es otro aspecto negativo de la situación. Cuando los pacientes finalmente obtienen sus medicamentos, el personal de la farmacia no se toma el tiempo para explicar cómo tomarlos adecuadamente ni brinda información sobre posibles efectos secundarios. Esto genera una sensación de falta de atención y deja a los pacientes mal informados sobre su tratamiento. Estos problemas generan un impacto negativo en la percepción de la atención del paciente y en su satisfacción general con el hospital. Ante lo expuesto, se ha considerado importante realizar un estudio que trate el problema siguiente: ¿De qué manera se relaciona la gestión de dispensación/entrega de medicinas y la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023? Considerando como problemas específicos: a) ¿Cómo se relaciona la disponibilidad física del medicamento y la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023? b) ¿Cómo se relaciona la asequibilidad del medicamento y la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023? c) ¿Cómo se relaciona la accesibilidad del medicamento y la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023? d) ¿Cómo se relaciona la aceptabilidad del medicamento y la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023?. La investigación se justifica teóricamente al abordar una problemática que ha sido objeto de atención a nivel nacional, así como internacional. No obstante, los esfuerzos realizados para mejorar la atención médica y garantizar el acceso a medicamentos, persisten desafíos significativos que requieren una comprensión más profunda desde una perspectiva teórica. Este estudio busca contribuir al

cuerpo existente de conocimiento dentro del ámbito de la atención relacionada con los medicamentos o farmacia y la gestión de medicamentos, proporcionando una base teórica sólida para abordar la satisfacción del paciente en el presente contexto. En el campo práctico, es justificable porque al abordar la problemática de la satisfacción del paciente se logrará identificar los problemas y desafíos en este proceso y, con ello, diseñar intervenciones efectivas que mejoren la experiencia del usuario y la calidad al atenderlo. Esta investigación proporcionará información práctica que puede utilizarse para informar y orientar las políticas y prácticas en los hospitales públicos de Lima, teniendo por propósito el mejorar la satisfacción del/los usuario(s) y, en última instancia, su salud y bienestar. En el campo metodológico, se justifica debido a que utiliza un enfoque de investigación riguroso y científico para abordar la problemática descrita. El enfoque metodológico empleado en este estudio posibilitará una evaluación precisa de los elementos que ejercen influencia en la satisfacción del paciente, al mismo tiempo que contribuirá a la identificación de ámbitos concretos en los cuales se puedan realizar mejoras en el proceso de suministro de medicamentos, brindando dos instrumentos para recopilación de datos, al alcance de la comunidad científica. En el campo social, se justifica porque la satisfacción del paciente es un aspecto crucial de la atención centrada en el paciente en el ámbito médico. Mejorar la satisfacción del paciente no solo beneficia a los individuos que reciben atención médica, sino que también contribuye a la construcción de un sistema de salud más eficiente y efectivo. Además, abordar los problemas normalmente asociados a la dispensación/entrega de medicinas en hospitales públicos tendrá un efecto favorable en la sociedad en general al garantizar un acceso más equitativo y una atención médica de mayor calidad para todos los ciudadanos. La investigación propone como objetivo general, determinar la relación de la gestión de dispensación/entrega de medicinas con la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023. De la misma forma, cada objetivo específico: a) determinar la relación de la disponibilidad física del medicamento con la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023. b) determinar la relación de la asequibilidad del medicamento con la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023. c) determinar la relación de la accesibilidad del medicamento con la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023. d) determinar la relación de la aceptabilidad del medicamento con la satisfacción del

paciente en un hospital público, Lima 2023. Por lo tanto, surge la siguiente hipótesis general, la gestión de dispensación/entrega de medicinas está relacionada significativamente a la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023. Como resultado de esto, se originan hipótesis específicas presentadas como sigue:

- a) existe relación directa de la disponibilidad física del medicamento con la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023.
- b) existe relación directa de la asequibilidad del medicamento con la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023.
- c) existe relación directa de la accesibilidad del medicamento con la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023.
- d) existe relación directa de la aceptabilidad del medicamento con la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el estudio en cuestión, se han incorporado los antecedentes nacionales subsiguientes: En el año 2023, Huamán (2023) realizó una investigación con el propósito de esclarecer la vinculación de los procedimientos de dispensación/entrega de medicinas con la excelencia en la atención de individuos en el departamento de farmacia de un hospital situado en Lima. Este análisis fue de naturaleza aplicada y correlacional, desprovisto de experimentación directa. La muestra englobó un conjunto de 192 pacientes mayores de 18 años. Los resultados de la disertación pusieron de manifiesto una vinculación estadísticamente significativa entre la dispensación/entrega de medicinas y la calidad de atención, caracterizada por un valor de p (probabilidad) de 0.018, inferior al umbral de significancia establecido en 0.05. Asimismo, se observaron relaciones de significación en diversas dimensiones específicas relacionadas con la calidad de atención, tales como prescribir y validar esta prescripción dada, el analizar e interpretar la misma, para luego proceder con la preparación y elección de productos, así como la entrega de los mismos. En todas estas dimensiones, los valores de p se mantuvieron por debajo de 0.05, denotando, en consecuencia, una vinculación con significado estadístico. De manera concluyente, la pesquisa en cuestión reveló la presencia de una vinculación directa y substancial entre la dispensación/entrega de medicinas y la excelencia en la atención proporcionada a la población usuaria en el departamento de farmacia de un hospital limeño en el año 2023. Adicionalmente, en el año 2019, Flores y Taipe llevaron a cabo un estudio relativo a la satisfacción de los usuarios y la excelencia de los servicios ofrecidos en la dispensación/entrega de medicinas. Este análisis se adhirió a una perspectiva de naturaleza básica y se erigió como un estudio descriptivo no experimental, destacando un enfoque prospectivo con corte transversal. Tratando con una población total equivalente a 520 usuarios adultos. La estrategia de muestreo fue llevada a cabo de manera intencionada y extensiva, empleando un cuestionario SERVQUAL ajustado y validado mediante la aplicación de encuestas para poder coleccionar la data. Los resultados pusieron de relieve que la mayoría de los usuarios eran mujeres (75%), con un amplio porcentaje (90.58%) de ellos siendo menores de 55 años de edad. Las cuatro áreas examinadas mediante el instrumento obtuvieron un grado de aprobación mínimo del 55.58% de los usuarios en lo que

respecta al aspecto físico externo de la farmacia, en el marco de la dimensión elementos tangibles se observó un alto nivel de aceptación, con una aprobación máxima del 99.03% en aspectos relacionados con el horario de atención dentro de la dimensión de información sobre el producto, mientras que elementos como el tiempo de espera durante la dispensación (37.31%), el aspecto externo de la farmacia (44.42%), la disponibilidad de productos en stock (46.54%), y el servicio de atención farmacéutica (30.00%) obtuvieron calificaciones más bajas en términos de satisfacción. De manera conclusiva, el estudio destacó la existencia de una vinculación significativa a la relación existente entre el grado de satisfacción y la excelencia en la atención prestada. provista con un trato cálido. En el año 2021, Tovar-Ticse (2021) realizó una investigación relativa a las BDP o BuenasPrácticas de Dispensación y que tan satisfecho se encontraba el paciente. El análisis se ciñó a un enfoque de naturaleza básica y fue estructurado como un estudio correlacional transversal no experimental. La población de interés comprendió 728 pacientes que se dirigieron al Hospital del distrito de SJL con el fin de conseguir la dispensación de los medicamentos conforme a sus recetas correspondientes. La muestra de estudio incluyó a 252 pacientes a quienes se les suministraron los medicamentos. Para este estudio, se emplearon dos instrumentos validados por un comité de expertos, demostrando una fiabilidad de 0.953. Los resultados de la indagación indicaron una vinculación estadísticamente significativa entre el cumplimiento de las BDP y la percepción del paciente respecto a su nivel de satisfacción durante la crisis de Covid-19 en el entorno hospitalario nacional al 2021. Esta vinculación se manifestó a través del valor p Spearman de 0.641, con un nivel de significación inferior a 0.05. En síntesis, este estudio puso de manifiesto que el acatamiento de las BDP está positivamente correlacionado con la satisfacción del paciente en el Hospital Nacional en 2021. Asimismo, en el año 2021, Mallque-Gala emprendió un estudio sobre la dispensación/entrega de medicinas y la satisfacción del/los usuario(s). El análisis se encasilló como aplicado y se configuró como un estudio no experimental. El conjunto de estudio abarcó a 80 pacientes que acudieron al servicio de farmacia. La técnica de muestreo utilizada fue de naturaleza no probabilística, y se utilizaron dos cuestionarios como herramientas para recopilar la data de la población. Según lo obtenido de la indagación pusieron de manifiesto que el 39% de los pacientes objeto de la encuesta consideraron que el servicio de

dispensación/entrega de medicinas era de calidad regular, el 25% lo calificó como satisfactorio, y el 36% manifestó haber experimentado una dispensación deficiente. En cuanto a la satisfacción, el 39% de los pacientes aseveró experimentar un grado moderado de satisfacción, el 31% reportó ver un grado alto, y el 30% expresó una satisfacción baja. El análisis estadístico evidenció una vinculación de fuerza media de una variable con la otra, con un valor de p igual a 0.05 y un coeficiente de vinculación (r) de 0.448. El estudio concluyó que existe una vinculación moderada entre la dispensación/entrega de medicinas y la satisfacción del/los usuario(s). Por último, en el año 2020, Cabanillas-Murillo ejecutó un estudio que investigó la vinculación de que se cumpla con las BPD al intentar satisfacer a los usuarios. Siendo así que, acorde al tipo de diseño, este se categorizó como descriptivo no experimental correlacional. La muestra de estudio comprendió a 310 pacientes. En la recopilación de datos se utilizaron dos cuestionarios. Los resultados resaltaron la presencia de una alta tasa de adhesión a los requisitos BPD, con un impresionante 99.4% de pacientes manifestando una satisfacción considerable con la dispensación/entrega de medicinas. El análisis estadístico corroboró una vinculación entre el cumplimiento de las BPD y la satisfacción del paciente ($p < 0.05$). Además, se examinaron las BPD según tres dimensiones que tuvieron que ver con la prescripción y productos: verificación y validación, evaluación e interpretación, y organización y selección. En todas estas dimensiones, se registró una vinculación estadísticamente significativa con la satisfacción del paciente ($p < 0.05$). Este estudio concluye que si se cumplen adecuadamente las BDP está positivamente asociado con el grado de contento del paciente en una entidad farmacéutica ubicada en el distrito de Cajabamba en el lapso que abarca desde octubre hasta noviembre del año 2019. Se han incluido en esta investigación, los antecedentes internacionales que prosiguen: Gudeta y Mechal (2019) llevaron a cabo un estudio con propósito de evaluar los conocimientos del usuario sobre el régimen de dosificación y la práctica de dispensación de los farmacéuticos. Utilizaron un diseño de estudio transversal desde marzo hasta abril de 2018. Los resultados revelaron que, de los medicamentos recetados, el 74.25% se dispensaron y solo el 34.7% de ellos estaban etiquetados adecuadamente. El tiempo promedio de dispensación fue de 41.45 segundos y de consulta de 49.13 segundos. Además, el 74.8% de los participantes informaron correctamente el

horario de dosificación de los medicamentos dispensados. El análisis estadístico indicó que la barrera del idioma, el nivel de gravedad de salud del usuario y el número de medicamentos dispensados mostraron una asociación significativa con el conocimiento del régimen de dosificación por parte del paciente. En conclusión, la mayoría de los pacientes no recibió los medicamentos recetados y solo una minoría de los medicamentos dispensados contenía información adecuada. No obstante, una parte significativa de los pacientes informó correctamente el horario de dosificación de sus medicamentos. Abdu-Aguye et al., (2021) investigación acerca de la temática de los procesos de dispensación y dispensación/entrega de medicinas. Fue un estudio observacional no experimental. El estudio se realizó desde enero hasta marzo de 2020, en un total de 19 farmacias hospitalarias. Durante la investigación, se realizaron dos tipos de observaciones: observaciones estructuradas para evaluar el contenido de las interacciones de asesoramiento de medicamentos con los pacientes y observaciones generales de otras actividades relacionadas. Se recopilaron datos cuantitativos a partir de las observaciones estructuradas, mientras que los datos cualitativos fueron obtenidos con el uso de notas de campo y discusiones informales con el personal de dispensación. Los datos recopilados durante las observaciones estructuradas se analizaron de con estadística descriptiva clásica, y los datos recopilados durante las observaciones generales se agruparon y categorizaron. Los hallazgos clave revelaron que se observaron un total de 782 interacciones de asesoramiento de pacientes durante las observaciones estructuradas. Los dispensadores proporcionaron información sobre la dosis y el método de aplicación en la mayoría de las situaciones, pero otros aspectos importantes, como el nombre del medicamento, la indicación, los efectos secundarios y la importancia de la adherencia, se abordaron en un número muy limitado de casos. Además, se observó una falta de intervención por parte del personal de dispensación en algunos procesos. Se identificaron 100 errores de dispensación, siendo la falta de información completa, especialmente sobre la duración del uso de los medicamentos, el error más común. En conclusión, el estudio destacó varios problemas en los procedimientos de entrega y asesoramiento de medicinas de las farmacias hospitalarias observadas. Rabie y Kheder (2020) exploraron la misma temática con el objetivo de recopilar datos sobre lo que son prácticas de prescripción y dispensación/entrega de medicinas

existentes y evaluar los indicadores de prescripción y dispensación según lo descrito por la OMS. Fue una investigación observacional, transversal y prospectiva. Se contactaron 297 farmacias hospitalarias y comunitarias de ambas esferas, pública y privada, con el fin de emprender cabo esta encuesta, y los datos recopilados se analizaron en comparación con los estándares de la OMS para los indicadores fundamentales de uso de medicamentos. Los resultados revelaron que el promedio de medicamentos por encuentro fue de 3.98 medicamentos. Las farmacias hospitalarias tenían un mayor número de medicamentos recetados (4.18 ± 1.516) que las farmacias comunitarias (3.87 ± 1.331), con una disparidad considerable entre los promedios de ambos tipos de farmacias. El porcentaje de antibióticos por receta fue del 53.7%. La prescripción de antibióticos fue mucho más alta (54.0%) en las farmacias hospitalarias en comparación con el (48.6%) en las farmacias comunitarias. El promedio de porcentaje de inyecciones por receta en las instalaciones fue del 57.6%. El porcentaje de recetas con diagnóstico escrito fue del 26.0% y el porcentaje de recetas con dosis escrita fue del 78.0%. El tiempo promedio de dispensación fue de 1.75 minutos. El porcentaje de medicamentos realmente dispensados fue del 55.99%, y la adecuación promedio del etiquetado de los medicamentos fue del 30.4%. En general, los indicadores de prescripción y dispensación fueron superiores a los estándares de la OMS. En conclusión, se encontró que el grado de polifarmacia superaba los criterios de la OMS. La completitud y racionalidad de las prescripciones se encontraron subóptimas y faltaban componentes importantes. Bonilla-Guijarron et al. (2022) condujeron una investigación orientada hacia la satisfacción y opinión de los pacientes respecto al sistema de prescripción electrónica.. Emplearon un diseño de corte transversal que implicó a 290 pacientes que respondieron al cuestionario PERSA-RE. Datos sociodemográficos de los pacientes se obtuvieron, y se evaluó su adherencia por medio del cuestionario Morisky Green Levine. Las puntuaciones del cuestionario se sometieron a análisis teniendo en cuenta las variables sociodemográficas y la adherencia de los pacientes. Se destaca que la puntuación promedio global del cuestionario alcanzó 63.42 de un puntaje máximo de 85. El aspecto mejor evaluado fue "Satisfacción," con una calificación de 4.32, indicando la preferencia de los pacientes por la receta electrónica en lugar de la versión en papel. Adicionalmente, el 96% de los pacientes informó que podían obtener sus medicamentos sin

contratiempos haciendo uso de la tarjeta sanitaria. En contraste, el aspecto menos apreciado resultó ser "Comprensión," con una calificación de 3.45. Los pacientes más jóvenes otorgaron calificaciones más elevadas a los aspectos de "Satisfacción" y "Gasto." A su vez, aproximadamente el 70% de los pacientes expresó desacuerdo con la idea de que el sistema de receta electrónica hubiera incrementado sus gastos en medicamentos. Aquellos pacientes que demostraron ser cumplidores según el Morisky Green Levine evidenciaron una mejor comprensión del sistema de receta electrónica. En resumen, los usuarios de la receta electrónica exhibieron un alto grado de satisfacción con este sistema de prescripción y dispensación. Cabe señalar que el nivel educativo, la edad y la adherencia al tratamiento desempeñaron un papel en las calificaciones del cuestionario. Kebede et al. (2021) llevaron a cabo una evaluación de la satisfacción del/los usuario(s) y el servicio de farmacia. Este estudio se basó en una encuesta transversal llevada a cabo en un entorno de atención médica, involucrando a 414 pacientes mayores de 18 años. La recolección de datos se desarrolló entre febrero y junio de 2020, utilizando un método de muestreo sistemático aleatorio y realizando entrevistas cara a cara en el momento de abandonar la farmacia, empleando el Cuestionario de Autoreporte-17. Para la entrada de datos se utilizó Epi-data versión 3.1, y el análisis se efectuó mediante el software Statistical Package for the Social Sciences ver. 27. La fuerza de la vinculación se evaluó mediante regresión logística binaria con razones de probabilidad. Los resultados pusieron de manifiesto que, de todos los pacientes participantes, el 59.4% expresó satisfacción con los servicios brindados por la farmacia ambulatoria. Se identificaron factores que influyeron positivamente en la satisfacción, como la confort en el área de espera de pacientes, la frecuencia de visitas y el estado de pago. Contrariamente, la edad (28-37 años), la cantidad, el suministro y la accesibilidad de los fármacos entregados y la existencia de los mismos se asociaron de manera negativa con la satisfacción del paciente. En resumen, el estudio indicó que el nivel de satisfacción del/los usuario(s) hacia los servicios de farmacia resultó ser reducido, y se propuso que los hospitales atiendan a las áreas de mejora identificadas, incluyendo aspectos como la disponibilidad de medicamentos, la comodidad de la sala de espera, el estado de pago, la cantidad de medicamentos dispensados y la frecuencia de visitas. Por otro lado, Nguyen y Nguyen (2022) realizaron una investigación con el fin de evaluar la satisfacción

del/los usuario(s) ambulatorios en vinculación a la dispensación/entrega de medicinas a través del seguro de salud en el hospital central de Vietnam. Esta investigación se basó en una encuesta transversal llevada a cabo entre pacientes adultos, utilizando un cuestionario SERVQUAL ajustado. La consistencia interna del cuestionario (α de Cronbach) y también la validez del constructo (análisis factorial exploratoria) se evaluaron. Las diferencias entre grupos se analizaron mediante una prueba t o una prueba ANOVA. El examen mediante regresión múltiple identificó el grado de impacto de cada variable. En la investigación colaboraron, como población, en conjunto 210 individuos, en su mayoría mayores de 55 años, mujeres, con educación secundaria y empleo autónomo. La puntuación promedio de satisfacción general se situó en 3.42 (DE = 0.79). La confiabilidad obtuvo la calificación de satisfacción más elevada, en contraste, la garantía fue calificada de manera menos positiva. El cuestionario final se estructuró en torno a cinco factores (confiabilidad, capacidad de respuesta, garantía, empatía y tangible), que incorporaron 26 variables observacionales. Estos cinco factores demostraron una vinculación estadísticamente significativa y ejercieron influencia en la percepción global de satisfacción por parte de los pacientes que reciben atención ambulatoria. En última instancia, se concluyó que la capacitación del personal en comunicación y asesoramiento, así como la mejora de las instalaciones, representan soluciones clave para aumentar la satisfacción del/los usuario(s) ambulatorios. Tras la revisión de antecedentes literarios, se define la variable de gestión de dispensación/entrega de medicinas como la adecuada entrega de medicamentos en un entorno hospitalario caracterizado por una planificación rigurosa con el fin de satisfacer de manera eficiente y segura las necesidades de los pacientes, garantizando que el personal de salud acceda a los medicamentos de manera segura, oportuna y económica, asegurando que se administren en las dosis y horarios apropiados y que lleguen al paciente adecuado sin margen de error (Yárnoz y Mencía, 2019). Asimismo, Sánchez-Gutiérrez (2022) indica que es el conjunto de estrategias y mecanismos de gestión que buscan la participación de interesados directos en abastecimiento y uso de medicina. Promueve acceso a medicamentos esenciales, seguros, calidad y eficacia. Por otro lado, Teiler et al. (2021) sostienen que la gestión de dispensación/entrega de medicinas responde a un proceso que implica la selección, preparación, almacenamiento, distribución y administración de los

medicamentos a los pacientes, con el objeto de dar mejora a los recursos disponibles y aumentar los niveles de la calidad y seguridad de la atención farmacéutica. Además, Wooster & Yu (2022) sostienen que, en la gestión de dispensación, las tareas deben priorizarse y delegarse, ya que el personal trabaja en conjunto para proporcionar un servicio efectivo y de alta calidad. A menudo, el farmacéutico puede ser responsable de los técnicos de farmacia e internos cuando el gerente de la farmacia no está presente físicamente. En consecuencia, resulta crucial que todos los farmacéuticos aprendan y desarrollen habilidades relacionadas con la capacitación, la retroalimentación y la resolución de conflictos. Al respecto, Yárnoz y Mencía (2019) reiteran que el equipo de salud se hace responsable de confirmar que la prescripción médica concuerde con el registro, ya sea en formato manual o electrónico, de los medicamentos. Cuando se lleva a cabo un registro manual, se debe verificar si ha habido algún cambio en la prescripción y, en caso necesario, actualizarla. En los sistemas de prescripción y administración electrónicos, todas las modificaciones se registran automáticamente, incluyendo la fecha, el momento (hora) y el individuo que realizó el cambio en la prescripción. Además, es fundamental comprobar si la medicación se encuentra realmente disponible. Siendo que, en gran parte del sector hospitalario, existen distintos sistemas de dispensación, como la distribución en dosis unitaria por un período de 24 horas y los botiquines tradicionales de planta que contienen los medicamentos de uso frecuente que no requieren almacenamiento especial. Además, algunos centros de atención cuentan con armarios o Sistemas Automáticos de Dispensación (SAD) que pueden reemplazar la dosis unitaria. En estos hospitales, también se establecen procedimientos para dispensar medicamentos que no están incluidos en los SAD. Todas las órdenes médicas deben registrarse por escrito. Las órdenes verbales solo deben utilizarse en situaciones de emergencia o urgencia vital. En estos casos, es esencial repetir en voz alta el nombre y la dosis del medicamento antes de administrarlo, conservar todos los envases de los medicamentos administrados y, una vez que se haya completado la intervención de urgencia, revisar y contar con el médico los fármacos administrados. Esto permite que el médico los prescriba y que la enfermería registre de inmediato su administración, asegurando así que quede un registro en el perfil farmacoterapéutico del paciente. Finalmente, Wooster & Yu (2022) recomiendan utilizar métricas adecuadas para

ayudar a determinar los momentos de mayor demanda de medicamentos, la entrada de prescripciones en grandes cantidades y los momentos de alta actividad en la dispensación, así como otras tareas en la farmacia durante el día o la semana. En el centro médico que sirvió para la realización de la investigación, la gestión de dispensación/entrega de medicinas se ha convertido en una problemática crítica que afecta el cuidado médico y el bienestar de los pacientes. Varios factores contribuyen a esta situación preocupante. En primer lugar, el hospital enfrenta una grave falta de farmacéuticos y personal de apoyo en el área de dispensación/entrega de medicinas, lo que conlleva extensos periodos de espera para aquellos pacientes, ya que no hay suficiente personal para manejar la demanda. Además, el sistema de gestión de inventario de medicamentos del hospital está desactualizado y propenso a errores, lo que conduce a la falta de suministros esenciales y al desperdicio de recursos debido al exceso de medicamentos que caducan antes de ser utilizados. La falta de seguimiento de las recetas médicas es otro problema crítico, lo que significa que los pacientes pueden recibir medicamentos incorrectos o no recibirlos en absoluto, lo que amenaza su bienestar y puede llevar a complicaciones médicas graves. La ubicación y la disposición física de la farmacia del hospital no son adecuadas para facilitar un flujo eficiente de pacientes, lo que resulta en largas colas y una falta de privacidad al recoger sus medicamentos. Además, el hospital experimenta problemas periódicos de desabastecimiento de fármacos fundamentales (medicamentos esenciales) a causa de complicaciones en el flujo de abastecimiento, lo que obliga a los médicos a cambiar las terapias de los pacientes, afectando negativamente su tratamiento. Por último, el personal de la farmacia no recibe una capacitación adecuada en seguridad del individuo, incrementando así la posibilidad de errores de medicación y eventos adversos. Dimensión 1: La disponibilidad física se entiende como la capacidad del sistema de salud para mantener un suministro constante y adecuado de medicamentos esenciales y productos farmacéuticos. En el contexto de la gestión de la dispensación/entrega de medicinas la disponibilidad física se convierte en un factor crucial para garantizar que los pacientes reciban los tratamientos necesarios de manera oportuna y eficiente (Mohammed & Workneh, 2020). La disponibilidad física abarca aspectos como el stock suficiente de medicamentos, su almacenamiento adecuado, la logística de distribución interna, y la gestión de

inventarios. Cuando esta dimensión funciona de manera efectiva, los pacientes no deben enfrentar demoras ni interrupciones en el suministro de medicamentos. Esto, atendiendo a la vez al perfeccionamiento en la calidad de atención que se brinda y la satisfacción del paciente, ya que se siente respaldado y atendido de manera competente por el sistema de salud (Chen et al., 2022). La falta de disponibilidad física de medicamentos impacta de una manera negativa en la salud del usuario y en su percepción de la atención médica, por lo tanto, puede revelar desafíos y oportunidades para optimizar la gestión de medicamentos y, en última instancia, mejorar la satisfacción del paciente (Abu Zwaida et al., 2021).

Dimensión 2: Por asequibilidad se entiende a la capacidad de los pacientes para adquirir los medicamentos que les son recetados de manera económica y sin dificultades financieras significantes, debido a esto, se convierte en un aspecto fundamental de la dispensación (Bush & Sommers, 2022). La asequibilidad de los medicamentos está relacionada con varios factores, incluyendo el costo de los medicamentos, la cobertura de seguros de salud, los sistemas de pago y la disponibilidad de medicamentos genéricos o alternativos más económicos. Para que la atención médica sea verdaderamente efectiva y satisfactoria, es esencial que los pacientes puedan acceder a los medicamentos recetados sin enfrentar barreras financieras significantes (Lee et al., 2020). La falta de asequibilidad resulta en que los pacientes no sigan sus tratamientos, bienestar, con posibles consecuencias graves para su bienestar y salud. Investigar y comprender la asequibilidad de los medicamentos es crucial para identificar posibles desafíos y desarrollar estrategias que garanticen un acceso asequible a los tratamientos necesarios (Rachev et al., 2021).

Dimensión 3: La accesibilidad se refiere a la facilidad con la cual los pacientes pueden llegar al hospital, obtener información sobre sus medicamentos y acceder a los servicios de dispensación/entrega de medicinas (Dong et al., 2023). La accesibilidad asume un rol esencial en lo referido a lo que es satisfacción del/los usuario(s). La accesibilidad abarca varios aspectos, como la ubicación geográfica del hospital, la disponibilidad de transporte público, la facilidad de programar citas médicas, la claridad de la información sobre los medicamentos y la accesibilidad física para personas con discapacidades. Cuando la accesibilidad es deficiente, los pacientes pueden enfrentar dificultades para recibir la atención médica que necesitan, lo que puede generar insatisfacción y problemas de salud no resueltos (Tang et al., 2021). Lo que

se ha investigado de la accesibilidad en un entorno de la gestión de dispensación/entrega de medicinas es esencial para identificar obstáculos y oportunidades de mejora en el hospital. Mejorar la accesibilidad contribuye a diseñar estrategias y políticas que garanticen que los usuarios tengan la posibilidad de acceder con comodidad a los servicios de atención médica y a la información necesaria sobre sus tratamientos (Lichtenberg, 2019). Dimensión 4: La aceptabilidad se refiere a la percepción y satisfacción del/los usuario(s) con respecto a los servicios de dispensación/entrega de medicinas. Esta dimensión se centra en la experiencia del individuo usuario y la manera en que perciben la calidad del cuidado recibido (Saldanha et al., 2020). La aceptabilidad incluye aspectos como la interacción comunicativa existente entre el equipo médico y el individuo que recibe atención médica, la amabilidad y empatía del personal, la claridad de las instrucciones sobre medicamentos, la comodidad de las instalaciones de dispensación y la satisfacción general con el proceso de obtención de medicamentos recetados. Una alta aceptabilidad se traduce en una experiencia positiva para el paciente y puede influir en su adherencia al tratamiento y en su disposición a seguir buscando atención médica en el hospital. Por otro lado, una baja aceptabilidad puede llevar a la insatisfacción del paciente y, en última instancia, a una menor confianza en el sistema de salud (Faisal et al., 2022). Por lo tanto, la aceptabilidad proporciona información valiosa sobre cómo los pacientes perciben y experimentan la dispensación/entrega de medicinas. Esto permite reconocer áreas para mejorar y elaborar estrategias destinadas a aumentar la satisfacción del paciente y, en consecuencia, incrementar los niveles de servicio en cuanto a la atención médica que se brinda en el centro hospitalario. Luego, la variable satisfacción del paciente se trata de la valoración subjetiva que realiza un paciente acerca de su experiencia global con los servicios de cuidado médico recibidos. Esta evaluación se basa en las percepciones y expectativas individuales del paciente y puede variar de una persona a otra. La satisfacción del usuario abarca diversas categorías temáticas de atención médica, que van más allá de la eficacia clínica (Morneau, 2020). Incluye la percepción del paciente sobre la empatía y la comunicación del personal de salud, la comodidad de las instalaciones, el tiempo de espera y otros factores que influyen en su experiencia general (Hamer-McGhee, 2019). Esta medida subjetiva de la calidad de la atención refleja cómo se

siente el paciente con respecto al servicio que se le brinda. Guarda una estrecha relación con la calidad del cuidado brindado, incluyendo la precisión del diagnóstico, la efectividad de los tratamientos y la ausencia de errores. La satisfacción del/los usuario(s) también depende en parte de las expectativas individuales que tiene el paciente sobre su atención. Si las expectativas se cumplen o superan, es más probable que el paciente esté satisfecho (de Steenwinkel et al., 2022). Además, el nivel de satisfacción experimentado por el paciente juega un papel significativo y relevante en su compromiso y seguimiento hacia el tratamiento médico prescrito. Los pacientes que están satisfechos tienden a ser más colaborativos y comprometidos con su cuidado (Ismail et al., 2020). Por consiguiente, se convierte en una métrica crucial para medir la excelencia y el cuidado proporcionado dentro del sistema de salud. La evaluación de la satisfacción del paciente se usa para detectar áreas específicas que necesitan mejoras dentro de los servicios médicos y para evaluar la eficacia de los proveedores de servicios de salud (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020). La administración adecuada de estos aspectos resulta esencial para mejorar la satisfacción del paciente y asegurar un nivel óptimo de atención. Dimensión 1: El entendimiento de la satisfacción del paciente engloba aspectos esenciales que impactan en la percepción que el paciente tiene sobre la atención médica (Abbasi et al., 2023). En primer lugar, la "eficiencia en la prestación del servicio" se refiere a la capacidad de los profesionales médicos para proporcionar cuidados y tratamientos de calidad efectiva y precisa. Esto implica que los pacientes esperan que sus necesidades sean comprendidas y atendidas de manera competente, lo que incluye la dispensación correcta y oportuna de medicamentos (Kjeldsen et al., 2023). La "orientación en el servicio" es otro componente crucial, ya que se relaciona con la capacidad del personal de salud para guiar a los pacientes en cuanto a su tratamiento y medicamentos. Los pacientes esperan recibir información comprensible y clara acerca de sus medicamentos, su dosificación y cualquier efecto secundario potencial (Karlsson et al., 2021). La "seguridad y dominio de la farmacoterapia" hace referencia a la aptitud del personal médico para garantizar que se expenden medicinas seguras y adecuadas al paciente que las consume. Esto implica evitar interacciones medicamentosas peligrosas, conocer las contraindicaciones y asegurarse de que el paciente comprenda cómo tomar los medicamentos de manera segura (Witczak

et al., 2021). Dimensión 2: La actitud asume un rol fundamental en el nivel de satisfacción experimentado por el paciente, ya que influye en la percepción emocional y el bienestar durante la atención médica. La "atención" alude a la voluntad del personal de salud para atender las inquietudes y requerimientos del paciente, brindándoles la debida importancia y consideración (Jaber et al., 2019). El "trato amable" implica la cortesía y la empatía en la interacción con el paciente. Los pacientes desean sentirse tratados con respeto y consideración, lo que contribuye significativamente a su satisfacción general (Ng et al., 2023). La "confidencialidad y respeto" son aspectos cruciales en la dimensión de la actitud. Los pacientes esperan que sus datos médicos y personales sean tratados con confidencialidad absoluta, lo que refleja el respeto por su privacidad y dignidad (Esmalipour et al., 2021). La "indumentaria y presentación" de la cual dispone el personal sanitario también desempeña una función sumamente relevante en la experiencia de satisfacción que tiene el paciente., dado que una apariencia profesional y pulcra puede transmitir confianza y competencia (Chinwendu et al., 2019). Dimensión 3: El entorno se relaciona con el ambiente físico en el que se proporciona la atención médica y su impacto en la satisfacción experimentada por un paciente (Merawati et al., 2021). El "orden y la limpieza" se refiere al estado general de las instalaciones, que deben estar organizadas y limpias para brindar una sensación de confort y seguridad (Assadian et al., 2021). La "iluminación y ventilación" son factores importantes en el entorno, ya que contribuyen al bienestar del paciente y pueden influir en la forma en que perciben la calidad del cuidado recibido o atención (Jain et al., 2021). La "señalización" es esencial para orientar a los pacientes dentro de las instalaciones del hospital o la farmacia, lo que contribuye a su comodidad y seguridad (Figueroa y Hernández, 2021). El "abastecimiento y disponibilidad de medicamentos" es un aspecto crítico de la dimensión del entorno, ya que los pacientes esperan que los medicamentos estén disponibles de manera constante y que no haya demoras en su entrega (Kuwawenaruwa et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Investigación aplicada. Esta naturaleza en la investigación se aplica cuando se logra especificar contextos internos de un problema particular, detalles como factores en una variable, para plantear la condición que incluya la necesidad (CONCYTEC, 2018).

Método de investigación hipotético-deductivo, por ser uno de los métodos fundamentales y común a todos los campos científicos (Al Rumayyan et al., 2018). En este método, se registra la observación del fenómeno bajo estudio, se formula una hipótesis que busca explicar dicho fenómeno, se generan conceptos y se infieren conclusiones a partir del análisis de la hipótesis propuesta (Waweru et al., 2021).

3.1.2. Diseño de investigación

No experimental, por tratarse que el investigador no manipula las variables; corte transversal, los datos se recolectaron en un tiempo establecido (Alarcón et al., 2022).

Nivel descriptivo – correlacional, registrando las características de las variables y analizar la relación (Zacarias y Supo 2020). De enfoque cuantitativo, que utiliza mediciones numéricas y análisis estadístico inferencial para probar hipótesis preformuladas (Arias 2020).

Esquema del diseño de investigación

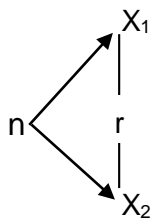


Fig. 1. Esquema del diseño (Arias 2020).

n = Muestra

$X_1 = V_1$

$X_2 = V_2$

r = Correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de dispensación/entrega de medicinas, son mecanismos y estrategias de gestión, que involucran a los responsables directos del abastecimiento, correcto almacenamiento y distribución de medicamentos, acciones orientadas a cubrir las expectativas del paciente con medicamentos esenciales, seguros, eficaces y de calidad (Sánchez-Gutiérrez, 2022).

Variable 2: Satisfacción del paciente, indicador que evalúa los resultados de la atención del servicio de salud y del cumplimiento de las buenas prácticas (Tovar-Ticse, 2021).

Definición operacional

La gestión de dispensación, midió cuatro dimensiones, 12 indicadores y 24 ítems. La escala de medición utilizada fue tipo Likert ordinal con cinco puntos 1: nunca, 2: casi nunca, 3: a veces, 4: casi siempre y 5: siempre.

Dimensiones: La variable gestión de dispensación/entrega de medicinas como aparece en (Sánchez Gutiérrez 2022): la primera dimensión fue "Disponibilidad física", la segunda dimensión fue "Asequibilidad" a tercera fue "Accesibilidad" y la cuarta dimensión fue "Aceptabilidad"

La satisfacción del paciente midió 3 dimensiones, 10 indicadores y 18 ítems. Se utilizó como medición una escala ordinal Likert de puntuación: nunca(1), casi nunca(2), a veces(3), casi siempre(4), siempre(5).

Dimensiones: La variable "Satisfacción del Paciente", se midió en tres dimensiones: 1ª dimensión "Conocimiento", 2ª dimensión "Actitud" y 3ª dimensión "Ambiente".

3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis

Población: referida a todo elemento de investigación con iguales características (Hernández-Sampieri, 2018). Conformada por 150 pacientes que acudieron a la farmacia a solicitar la dispensación de su medicación.

Muestra: referido al subconjunto de una población, que son seleccionadas de un grupo, teniendo en cuenta características similares (Polgar, 2021). Para el estudio fue considerada una muestra censal conformada por el total de la población. La cantidad de una muestra no tiene que ser fija, esta debe ser determinada según los objetivos y el problema de investigación (Thomas, 2021).

Muestreo: no probabilístico, en donde la partición en el estudio depende de quién se encuentre y la hora en que se aplica el cuestionario (Arias, 2020).

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Se utilizaron métodos de encuesta y cuestionario como instrumento para la variable de estudio.

Variable 1 Gestión de dispensación/entrega de medicinas

Ficha técnica

Nombre	: Medidas para la gestión de dispensación/entrega de medicinas
Autor	: Linney Sarah, Aguilar Gomez
Objetivo	: Determinar la Gestión de dispensación
Lugar de aplicación	: hospital público de Lima
Duración	: 10 min.
Número de reactivos	: 24
Dimensiones	: Disponibilidad física, asequibilidad, accesibilidad, aceptabilidad
Tipo de respuesta	: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre.

Variable 2: Satisfacción del paciente

Ficha técnica

Nombre	: Escala para mide satisfacción del paciente
Autor	: Linney Sarah, Aguilar Gomez
Objetivo	: Determinar la satisfacción del paciente
Lugar de aplicación	: hospital público de Lima
Duración	: 10 min
Número de reactivos	: 18
Dimensiones	: Conocimiento, Actitud, Entorno
Tipo de respuesta	: (1)Nunca, (2)Rara vez, (3)A veces, (4)Casi siempre, (5)Siempre.

Validación y confiabilidad del instrumento

Validación:

Se prepararon cuestionarios, que den respuesta a los objetivos trazados para la investigación, teniendo como guía cuestionarios validados de otras investigaciones, adecuándolos a nuestra realidad; posteriormente fueron expuestos a la validación de contenidos, al juicio de 3 químicos farmacéuticos expertos en la materia.

Tabla 1.

Jurado evaluador

Grado	Experto	Dominio	Decisión
Magister	Ramos Llica Eva	Estadista	Es suficientemente bueno
Doctora	Morales Quispe Teresa	Temático	Es suficientemente bueno
Magister	Ccoillo Atocsa Ricardo	Metodólogo	Es suficientemente bueno

Confiabilidad

Se llevó a cabo una prueba preliminar, administrando los cuestionarios a un grupo reducido, para la consistencia interna se analizó con la prueba alfa de Cronbach, reflejando una fiabilidad igual a 0.865 para el instrumento de la 1ra variable, luego 0.873 para el instrumento de la 2da variable, concluyendo que los instrumentos son confiables.

3.5. Procedimientos

Inicialmente la Universidad dirigió una carta al director del hospital para la respectiva presentación y aprobación del comité de Ética, posteriormente se coordinó horarios con el responsable del servicio de Farmacia, para la aplicación de la encuesta. Se abordó a los pacientes, invitándolos a su participación, haciéndoles conocer los objetivos del estudio, anonimato, confidencialidad de los datos proporcionados; los voluntarios firmaron un consentimiento informado. Los datos del cuestionario, se ordenaron en hoja Excel para exportarlos y analizarlos en SPSS con la versión 27.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizaron estadísticas descriptivas en analizar la relación entre variables con pruebas de significación de tablas cruzadas, reportando la interpretación de los resultados. Para el análisis de normalidad que sirvió para analizar la distribución de la data y para poder contrastar hipótesis esto se hizo a través de estadística inferencial.

3.7. Aspectos éticos

Al haber emprendido la investigación, se tuvieron en cuenta una serie de aspectos éticos cruciales. En primer lugar, se garantizó la confidencialidad de la información recopilada, protegiendo la identidad y los datos personales de los pacientes que tuvieron participación. Obteniéndose luego el consentimiento informado por cada individuo involucrado en el estudio, explicando claramente los objetivos, procedimientos y riesgos potenciales. Además, se respetó la autonomía de los participantes, asegurando que su participación fuera voluntaria y que tuvieran la libertad de retirarse en cualquier momento sin consecuencias adversas.

El estudio fue desarrollado en pleno conocimiento y respeto de los lineamientos del código de ética, protegiendo la identidad de los participantes voluntarios, así como la confidencialidad de los datos proporcionados, previa información y firma del consentimiento informado. Los datos obtenidos fueron utilizados solo para los fines del estudio, cumpliendo con los resultados reportados los principios de veracidad y responsabilidad, citando el reporte en uso de la séptima edición de la norma APA.

Asimismo, se aseguró que la metodología de la investigación estuviera alineada con los estándares éticos establecidos por instituciones pertinentes. Se utilizó adecuadamente la información recolectada, empleándola exclusivamente para el propósito previsto en la investigación y evitando cualquier forma de mal uso o divulgación indebida. Se mantuvo la imparcialidad y la objetividad en el análisis y la presentación de resultados, sin distorsionar el conocimiento proporcionado para su propio beneficio o el de otros.

Además, se garantizó que la investigación no causara daño ni malestar innecesario a los participantes. Se tuvo especial cuidado al abordar temas sensibles o personales durante las entrevistas o encuestas. En todo momento, se actuó con sensibilidad, empatía y consideración hacia los pacientes y el personal del hospital, mostrando respeto por sus opiniones y experiencias.

Por último, pero no menos importante, se mencionaron y respetaron todas las normativas y regulaciones éticas pertinentes que rigen la investigación en el ámbito de la salud y los servicios médicos. El cumplimiento de estas pautas éticas no solo salvaguardó los derechos de los participantes, sino que también contribuyó a la integridad y credibilidad de la investigación en su conjunto.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la variable 1 y la variable 2 en un hospital público, Lima 2023.

Tabla 2

*Tabla cruzada gestión de dispensación/entrega de medicinas * satisfacción del paciente*

		Variable satisfacción del paciente			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Variable gestión de dispensación/entrega de medicinas	Deficiente	Frecuencia	8	1	0	9
		% de total	5.3%	0.7%	0.0%	6.0%
	Poco eficiente	Frecuencia	3	40	28	71
		% de total	2.0%	26.7%	18.7%	47.3%
	Eficiente	Frecuencia	1	40	29	70
		% de total	0.7%	26.7%	19.3%	46.7%
Total	Frecuencia	12	81	57	150	
	% de total	8.0%	54.0%	38.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 2 se observa que el 46.7% de los pacientes del hospital público indicaron este nivel que la gestión de dispensación/entrega de medicinas es eficiente; el 47.3% las indicaron este nivel como poco eficiente y el 6.0% como deficiente. Por otro lado, el 38.0% de los pacientes del hospital tomó en consideración que el nivel de satisfacción es bueno, el 54.0% indicaron este nivel como regular y 8.0% de los pacientes tomó en consideración que el nivel es mala.

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre la dimensión 1 de la variable 1 y la variable 2 en un hospital público, Lima 2023

Tabla 3

*Tabla cruzada disponibilidad física * satisfacción del paciente*

		Variable satisfacción del paciente			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Dimensión disponibilidad física	Deficiente	Frecuencia	8	1	0	9
		% de total	5.3%	0.7%	0.0%	6.0%
	Poco eficiente	Frecuencia	4	32	21	57
		% de total	2.7%	21.3%	14.0%	38.0%
	Eficiente	Frecuencia	0	48	36	84
		% de total	0.0%	32.0%	24.0%	56.0%
Total	Frecuencia	12	81	57	150	
	% de total	8.0%	54.0%	38.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 3 se observa que el 56.0% de los pacientes del hospital público indicaron este nivel que la disponibilidad física es eficiente, el 38.0% las indicaron este nivel como poco eficiente y el 6.0% como deficiente. Por otro lado, el 38.0% de los pacientes del hospital tomó en consideración que el nivel de satisfacción es bueno, el 54.0% indicaron este nivel como regular y 8.0% de los pacientes tomó en consideración que el nivel es malo.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la dimensión 2 de la variable 1 y la variable 2 en un hospital público, Lima 2023

Tabla 4

*Tabla cruzada asequibilidad * satisfacción del paciente*

		Variable satisfacción del paciente			Total	
		Malo	Regular	Buena		
Dimensión asequibilidad	Deficiente	Frecuencia	8	2	0	10
		% de total	5.3%	1.3%	0.0%	6.7%
	Poco eficiente	Frecuencia	2	51	39	92
		% de total	1.3%	34.0%	26.0%	61.3%
	Eficiente	Frecuencia	2	28	18	48
		% de total	1.3%	18.7%	12.0%	32.0%
Total	Frecuencia	12	81	57	150	
	% de total	8.0%	54.0%	38.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 4 se observa que el 32.0% de los pacientes del hospital público, indicaron este nivel que la asequibilidad es eficiente; el 61.3% las indicaron este nivel como poco eficiente y el 6.7% como deficiente. Por otro lado, el 38.0% de los pacientes del hospital tomó en consideración que el nivel de satisfacción es bueno, el 54.0% indicaron este nivel como regular y 8.0% de los pacientes tomó en consideración que el nivel es malo.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la dimensión 3 de la variable 1 y la variable 2 en un hospital público, Lima 2023.

Tabla 5

*Tabla cruzada accesibilidad * satisfacción del paciente*

		Variable satisfacción del paciente			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Dimensión accesibilidad	Deficiente	Frecuencia	8	3	0	11
		% de total	5.3%	2.0%	0.0%	7.3%
		Frecuencia	3	36	23	62

	Poco eficiente	% de total	2.0%	24.0%	15.3%	41.3%
	Eficiente	Frecuencia	1	42	34	77
		% de total	0.7%	28.0%	22.7%	51.3%
Total		Frecuencia	12	81	57	150
		% de total	8.0%	54.0%	38.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 5 se observa que el 51.3% de los pacientes del hospital público, indicaron este nivel que la accesibilidad es eficiente; el 41.3% las indicaron este nivel como poco eficiente y el 7.3% como deficiente. Por otro lado, el 38.0% de los pacientes del hospital tomó en consideración que el nivel de satisfacción es bueno, el 54.0% indicaron este nivel como regular y 8.0% de los pacientes tomó en consideración que el nivel es malo.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la dimensión 4 de la variable 1 y la variable 2 en un hospital público, Lima 2023

Tabla 6

*Tabla cruzada aceptabilidad * satisfacción del paciente*

		Variable satisfacción del paciente			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Dimensión aceptabilidad	Deficiente	Frecuencia	8	2	1	11
		% de total	5.3%	1.3%	0.7%	7.3%
	Poco eficiente	Frecuencia	3	42	29	74
		% de total	2.0%	28.0%	19.3%	49.3%
	Eficiente	Frecuencia	1	37	27	65
		% de total	0.7%	24.7%	18.0%	43.3%
Total	Frecuencia	12	81	57	150	
	% de total	8.0%	54.0%	38.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 6 se observa que el 43.3% de los pacientes del hospital público, indicaron este nivel que la aceptabilidad es eficiente; el 49.3% las indicaron este nivel como poco eficiente y el 7.3% como deficiente. Por otro lado, el 38,0% de los pacientes del hospital tomó en consideración que el nivel de satisfacción es bueno, el 54,.0% indicaron este nivel como regular y 8.0% de los pacientes tomó en consideración que el nivel es bueno.

Análisis inferencial

Se empleó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, con un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%, en consecuencia:

- $P > 0,05$ se empleará la prueba de Pearson (paramétrica).
- $P < 0,05$ se empleará la prueba Rho Spearman (no paramétrica).

Decisión:

Al ser $p < 0.05$, se rechazará H_0 y aceptará H_a .

Al ser $p \geq 0.05$, se aceptará H_0 .

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable Gestión de dispensación/entrega de medicinas	0.304	150	<0.001
Variable Satisfacción del paciente	0.308	150	<0.001

Fuente: Elaboración propia

Dado que el valor p es menor que 0.05, se descarta la hipótesis nula, lo que indica que los datos no muestran una distribución normal. Por tanto, se procederá a utilizar métodos estadísticos no paramétricos.

Contrastación de las hipótesis

- No hay relación: Spearman $<,05$ y P es $> a ,05$.
- Si hay relación: P <0.05 y Spearman es $>a 0,05$.

Ho. No se ve relación significativa

Ha. Si se ve relación significativa.

Hipótesis general

Ho: La gestión de dispensación/entrega de medicinas no se relaciona significativamente con la variable 2 de un hospital público, Lima 2023.

Ha: La gestión de dispensación/entrega de medicinas se relaciona significativamente con la variable 2 de un hospital público, Lima 2023.

Tabla 8

Hipótesis general

		Variable Gestión de dispensación/entrega de medicinas	Variable Satisfacción del paciente
Variable Gestión de dispensación/entrega de medicinas	Correlación de Spearman	1.000	0.224**
	Sig. (bilateral)	.	0.006
	N	150	150
Variable Satisfacción del paciente	Correlación de Spearman	0.224	1.000
	Nivel p sig.	0.006**	.
	N	150	150

** . Correlación con significación con un p-valor de nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Lo evidenciado mediante el análisis de correlación de Spearman revelan una relación directa de baja magnitud, con un valor de 0.224, tal como se indica en la referencia de Hernández y Fernández (2018); por tanto se da por validada la hipótesis general.

Hipótesis específica 1

Ho: La disponibilidad física no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente de un hospital público, Lima 2023.

Ha: La disponibilidad física se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente de un hospital público, Lima 2023.

Tabla 9

Hipótesis específica 1

		Variable Satisfacción del paciente	Dimensión Disponibilidad física
Dimensión Disponibilidad física	Correlación de Spearman	1.000	0.278**
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	150	150
Variable Satisfacción del paciente	Correlación de Spearman	0.278	1.000
	Nivel p sig.	0.001**	
	N	150	150

** . Correlación con significación con un p-valor de nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Lo evidenciado mediante el análisis de correlación de Spearman revelan una relación directa de baja magnitud, con un valor de 0.278, tal como se indica en la referencia de Hernández y Fernández (2018); por tanto, se da por validada la hip. esp. 1.

Hipótesis específica 2

Ho: La asequibilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente de un hospital público, Lima 2023.

Ha: La asequibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente de un hospital público, Lima 2023.

Tabla 10

Hipótesis específica 2

		Variable Satisfacción del paciente	Dimensión asequibilidad
Dimensión asequibilidad	Correlación de Spearman	1.000	0.165**
	Sig. (bilateral)	.	0.044
	N	150	150
Variable Satisfacción del paciente	Correlación de Spearman	0.165	1.000
	Nivel p sig.	0.044**	.
	N	150	150

** . Correlación con significación con un p-valor de nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Lo evidenciado mediante el análisis de correlación de Spearman revelan una relación directa de baja magnitud, con un valor de 0.165, tal como se indica en la referencia de Hernández y Fernández (2018); por tanto, se da por validada la hip. esp. 2.

Hipótesis específica 3

Ho: La accesibilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente de un hospital público, Lima 2023.

Ha: La accesibilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente de un hospital público, Lima 2023.

Tabla 11

Hipótesis específica 3

		Variable Satisfacción del paciente	Dimensión accesibilidad
Dimensión accesibilidad	Correlación de Spearman	1.000	0.279**
	Sig. (bilateral)	.	0.001
	N	150	150
Variable Satisfacción del paciente	Correlación de Spearman	0.279	1.000
	Nivel p sig.	0.001**	.
	N	150	150

** . Correlación con significación con un p-valor de nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Lo evidenciado mediante el análisis de correlación de Spearman revelan una relación directa de baja magnitud, con un valor de 0.279, tal como se indica en la referencia de Hernández y Fernández (2018); por tanto, se da por validada la hip. esp. 3.

Hipótesis específica 4

Ho: La aceptabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente de un hospital público, Lima 2023.

Ha: La aceptabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente de un hospital público, Lima 2023.

Tabla 12

Hipótesis específica 4

		Variable Satisfacción del paciente	Dimensión aceptabilidad
Dimensión aceptabilidad	Correlación de Spearman	1.000	0.215**
	Sig. (bilateral)	.	0.008
	N	150	150
Variable Satisfacción del paciente	Correlación de Spearman	0.215	1.000
	Nivel p sig.	0.008**	.
	N	150	150

** . Correlación con significación con un p-valor de nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

Lo evidenciado mediante el análisis de correlación de Spearman revelan una relación directa de baja magnitud, con un valor de 0.215, tal como se indica en la referencia de Hernández y Fernández (2018); por tanto, se da por validada la hip. esp. 4.

V. DISCUSIÓN

Según el objetivo general, el análisis del vínculo entre la gestión de dispensación/entrega de medicamentos y la satisfacción de los pacientes en el hospital público de Lima en 2023 arrojó datos significativos. De acuerdo con los resultados, el 46,7% de los pacientes percibieron un nivel alto en la gestión de dispensación/entrega de medicamentos, mientras que el 47,3% la consideraron de nivel medio y el 6,0% la vieron como baja. Por otro lado, en cuanto a la satisfacción, el 38,0% expresó sentir un nivel alto, el 54,0% lo catalogaron como medio y el 8,0% lo calificaron como bajo. El análisis de correlación de Spearman mostró una correlación directa baja, con un valor de 0.224, lo que respalda la hipótesis general planteada en el estudio. Por tanto, contrastando con los antecedentes, se encontró que, Tovar-Ticse (2021) hallaron una correlación positiva entre Buenas Prácticas de Dispensación y satisfacción del paciente (ρ Spearman = 0.641), esta correlación encontrada fue alta. Por otra parte, la autora Huamán (2023) evidenció una relación significativa entre dispensación/entrega de medicinas y calidad de atención ($p = 0.018$). Asimismo, en el estudio de Mallque-Gala (2021) se encontró correlación moderada entre dispensación y satisfacción ($p = 0.05$, $r = 0.448$). Luego, los hallazgos se han fundamentado en las teorías de Teiler et al. (2021) quienes sostienen que la gestión de dispensación/entrega de medicinas responde a un proceso que implica la selección, preparación, almacenamiento, distribución y administración de los medicamentos a los pacientes, con el objeto de dar mejora a los recursos disponibles y aumentar los niveles de la excelencia y seguridad del cuidado farmacéutico brindado. Además, Wooster & Yu (2022) sostienen que, en la gestión de dispensación, las tareas deben priorizarse y delegarse, ya que el personal trabaja en conjunto para brindar una atención eficiente y de calidad. A menudo, el farmacéutico puede ser responsable de los técnicos de farmacia e internos cuando el gerente de la farmacia no está presente físicamente. En consecuencia, de ello, es transcendental que todos los farmacéuticos aprendan y desarrollen habilidades relacionadas con la capacitación, la retroalimentación y la resolución de conflictos.

Lo evidenciado según el objetivo específico 1, determinar la relación entre la disponibilidad física del medicamento y la satisfacción del paciente en un hospital

público, Lima 2023, se halló que, el 56,0% de los pacientes del hospital público, perciben que la disponibilidad física es alta; el 38,0% de los individuos tienen una percepción intermedia, mientras que el 6,0% la tiene más baja. Por otro lado, respecto a la satisfacción, un 38,0% la clasifica como alta; el 54,0% la evalúa como intermedia y el 8,0% la considera baja. Además, Lo evidenciado mediante el análisis de correlación de Spearman con magnitud 0.278, lo cual denota correlación directa baja; por tanto, se da por validada la hipótesis específica 1. Por tanto, contrastando con los antecedentes, se encontró que, Cabanillas-Murillo (2020) halló un 99.4% de pacientes satisfechos con la dispensación, mientras que, Abdu-Aguye et al. (2021) indicaron haber encontrado 782 interacciones de asesoramiento, pero 100 errores de dispensación observados. Luego, los hallazgos se han fundamentado en las teorías de Mohammed & Workneh (2020) quienes sostuvieron que la disponibilidad física se entiende como la capacidad del sistema de salud para mantener un suministro constante y adecuado de medicamentos esenciales y productos farmacéuticos. En el contexto de la gestión de la dispensación/entrega de medicinas la disponibilidad física se convierte en un factor crucial para garantizar que los pacientes reciban los tratamientos necesarios de manera oportuna y eficiente. Lo evidenciado según el objetivo específico 2, determinar la relación entre la asequibilidad del medicamento y la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023, se halló que el 32,0% de los pacientes del hospital público, perciben que la asequibilidad es alta; el 61,3% de los individuos la consideran en un punto intermedio, mientras que el 6,7% la valora en un nivel más bajo. En relación con la satisfacción, el 38,0% la califica como alta; el 54,0% la percibe como intermedia y el 8,0% la sitúa en un nivel bajo. Además, el análisis de correlación de Spearman, con un valor de 0,165, refleja una correlación directa baja, tal como fue identificado por Hernández y Fernández (2018). Por consiguiente, se confirma la hipótesis específica 2. Por tanto, contrastando con los antecedentes, se encontró que, Bonilla-Guijarron et al. (2022) sostuvieron que en su estudio se determinó una puntuación promedio de satisfacción de 63.42 puntos de un total de 85, es decir, un 96% de pacientes obtienen medicamentos sin problemas reportados. Luego, los hallazgos se han fundamentado en las teorías de Bush & Sommers (2022), quienes interpretan la asequibilidad como aquella capacidad de los pacientes para adquirir los medicamentos que les son recetados de manera económica y sin dificultades

financieras significativas, debido a esto, se convierte en un aspecto fundamental de la dispensación. También se tiene a Lee et al. (2020), quienes complementan brindando orientaciones hacia la relación de la asequibilidad vinculada con varios factores, incluyendo el costo de los medicamentos, la cobertura de seguros de salud, los sistemas de pago y la disponibilidad de medicamentos genéricos o alternativos más económicos. Para que la atención médica sea verdaderamente efectiva y satisfactoria, es esencial que los pacientes puedan acceder a los medicamentos recetados sin enfrentar barreras financieras significativas, sostienen los autores. Lo evidenciado según el objetivo específico 3, determinar la relación entre la accesibilidad del medicamento y la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023, se halló que el 32,0% de los pacientes del hospital público, perciben que la asequibilidad es alta; el 61,3% las perciben como media y el 6,7% como baja. Por otro lado, el 38,0% de los pacientes del hospital considera que el nivel de satisfacción es alto; el 54,0% perciben como medio y 8,0% de los pacientes considera que el nivel es bajo. Asimismo, Lo evidenciado mediante el análisis de correlación de Spearman de 0.279, el cual muestra correlación directa baja; por tanto, se da por validada la hipótesis específica 3. Por tanto, contrastando con los antecedentes, se encontró que, Kebede et al., (2021) quienes indicaron que el 59.4% de pacientes se encontraron satisfechos con los servicios de farmacia e, incluso, se pudo detectar aquellos factores que influían en la satisfacción. Luego, los hallazgos se han fundamentado en las teorías de Tang et al., (2021) quienes explicar que la accesibilidad es un factor determinante para la satisfacción del paciente porque abarca varios aspectos, como la ubicación geográfica del hospital, la disponibilidad de transporte público, la facilidad de programar citas médicas, la claridad de la información sobre los medicamentos y la accesibilidad física para personas con discapacidades, además, cuando la accesibilidad es deficiente, los pacientes pueden enfrentar dificultades para recibir la atención médica que necesitan, lo que puede generar insatisfacción y problemas de salud no resueltos. Lo evidenciado según el objetivo específico 4, determinar la relación entre la aceptabilidad del medicamento y la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023, se halló que, el 43,3% de los pacientes del hospital público, perciben que la aceptabilidad es alta; el 49,3% las perciben como media y el 7,3% como baja. Por otro lado, el 38,0% de los pacientes del hospital considera que el nivel de

satisfacción es alto; el 54,0% perciben como medio y 8,0% de los pacientes considera que el nivel es bajo. Asimismo, Lo evidenciado mediante el análisis de correlación de Spearman de 0.215, el cual muestra correlación directa baja; por tanto, se da por validada la hipótesis específica 4. Por tanto, contrastando con los antecedentes, se encontró que, un estudio de Nguyen y Nguyen (2022): la puntuación promedio de satisfacción general fue de 3.42 de un total de 5 puntos, lo cual señalaría que la aceptabilidad se percibió de igual manera que lo encontrado en este estudio, además, de que permite considerar esta dimensión como una medida importante para tomar evidencias. Luego, los hallazgos se han fundamentado en las teorías de Saldanha et al. (2020) quienes explicaron que la aceptabilidad se refiere a la percepción y satisfacción del/los usuario(s) con respecto a los servicios de dispensación/entrega de medicinas y, sobre todo, esta se encuentra enfocada en la experiencia del paciente y la forma en que perciben la calidad del cuidado que recibe del personal sanitario (atención). Finalmente, el estudio realizado sobre la gestión de la dispensación/entrega de medicinas y su correlación con la satisfacción del paciente en un hospital público de Lima en 2023 arrojó hallazgos significativos y valiosos encontrando distintos niveles de correlación entre la gestión de dispensación y la satisfacción del paciente, lo que aporta una perspectiva más amplia y robusta al campo. Los hallazgos se sustentan en teorías relevantes que describen el proceso integral de gestión de dispensación y la importancia de la delegación de tareas para garantizar una atención eficiente y de calidad. Estos conceptos teóricos proporcionan una base sólida para comprender la complejidad de la gestión de dispensación y su impacto en la satisfacción del paciente. Este estudio proporciona una base sólida para futuras investigaciones, sugiriendo la necesidad de considerar de manera holística la gestión de dispensación y su impacto en la satisfacción del paciente y arrojó hallazgos significativos y valiosos encontrando distintos niveles de correlación, lo que aporta una perspectiva más amplia y robusta al campo. Los resultados del análisis revelaron relaciones significativas entre la gestión de dispensación y la satisfacción del paciente, respaldados por análisis de correlación de Spearman que validaron las hipótesis planteadas. Además, se respaldaron estos resultados mediante la contrastación con investigaciones previas, estableciendo paralelismos y divergencias que enriquecieron el conocimiento existente. A pesar de las

correlaciones encontradas, es importante señalar que el análisis se centró en un solo hospital público, la existencia de estas condiciones puede restringir la aplicabilidad amplia y general de los hallazgos obtenidos, limitando la extrapolación de los resultados a contextos más amplios o diversos. Además, la metodología empleada puede presentar restricciones en la amplitud de la muestra y la diversidad de las perspectivas, lo que podría afectar la representatividad de los datos obtenidos. Para futuras investigaciones, sería beneficioso expandir el alcance del estudio a diferentes instituciones de salud y ubicaciones geográficas para obtener una perspectiva más amplia y variada. Además, considerar otros aspectos relevantes que podrían influir en la satisfacción del paciente, como el contexto socioeconómico y cultural, podría enriquecer aún más los resultados.

VI. CONCLUSIONES

Al finalizar con el análisis y discusión, basados en la data recolectada se llega a las conclusiones siguientes:

Primera:

Los resultados han permitido concluir que la variable gestión de dispensación de medicamentos está relacionada significativamente con la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023, (Rho de Spearman $r_s = 0.224$).

Segunda:

Los resultados permiten concluir que existe relación directa entre la disponibilidad física del medicamento y la variable satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023, (Rho de Spearman $r_s = 0.278$).

Tercera:

Los resultados han permitido concluir que existe una relación directa entre la asequibilidad del medicamento y la variable satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023, (Rho de Spearman $r_s = 0.165$).

Cuarta:

Los resultados han permitido concluir que existe relación directa entre la accesibilidad del medicamento y la variable satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023, (Rho de Spearman $r_s = 0.279$).

Quinta:

Los resultados han permitido concluir que existe relación directa entre la aceptabilidad del medicamento y la variable satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023), (Rho de Spearman $r_s = 0.215$).

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

A los directivos del hospital, se les recomienda implementar un proceso integral de aseguramiento de la calidad en el área de dispensación. Esto implica realizar evaluaciones regulares para analizar cada etapa del proceso, identificar áreas de mejora y aplicar estrategias de mejora continua. Esta acción se traducirá en una gestión de dispensación más eficiente y precisa, generando así una percepción positiva por parte de los pacientes sobre la calidad del servicio.

Segunda:

Se sugiere a los responsables de la farmacia y almacén del hospital adoptar un sistema automatizado de control de inventario. Este sistema permitirá un seguimiento en tiempo real del stock de medicamentos, asegurando así un abastecimiento oportuno y una disponibilidad constante de los fármacos esenciales. Al garantizar la existencia de medicamentos, se reducirán los retrasos en el suministro, aspecto crucial en la pronta recuperación de los pacientes.

Tercera:

Se recomienda a las autoridades y personal encargado de la adquisición de medicamentos establecer criterios claros y rigurosos para la selección de fármacos esenciales. Estos criterios deben priorizar la calidad y eficacia del medicamento, además de garantizar su asequibilidad para los pacientes. Esta estrategia contribuirá al acceso adecuado a tratamientos efectivos, promoviendo así el cumplimiento terapéutico y la recuperación de la salud de los pacientes.

Cuarta:

Se sugiere a los encargados y al personal de farmacia trabajar en mejorar la accesibilidad al servicio. Además de la ubicación estratégica, es crucial optimizar el espacio físico de la farmacia para proporcionar un acceso fluido y sin obstáculos innecesarios. Esto permitirá a los pacientes obtener atención sin demoras ni barreras físicas, mejorando su experiencia y satisfacción con los servicios de farmacia.

Quinta:

A los profesionales farmacéuticos del hospital, se les recomienda seguir meticulosamente los procedimientos de dispensación. Es crucial proporcionar

información clara, comprensible y completa a los pacientes sobre los medicamentos prescritos. Este enfoque mejorará la aceptabilidad de los fármacos por parte de los pacientes y aumentará la satisfacción general, al tiempo que garantizará la comprensión y el uso adecuado de los tratamientos.

REFERENCIAS

- Abbasi, R., Alavi, N. M., Farzandipour, M., Gong, Y., & Nabovati, E. (2023). Using pharmacy surveillance information systems to monitor the dispensing practice of under-controlled drugs: A qualitative study on necessities, requirements, and implementation challenges. *Informatics in Medicine Unlocked*, 38(101198), 101198. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2023.101198>
- Abdu-Aguye, S. N., Labaran, K. S., Danjuma, N. M., & Mohammed, S. (2021). Hospital pharmacy outpatient medication dispensing and counselling practices in North-Western Nigeria: an observational study. *The International Journal of Pharmacy Practice*, 29(5), 480–485. <https://doi.org/10.1093/ijpp/riab052>
- Abu Zwaida, T., Pham, C., & Beauregard, Y. (2021). Optimization of inventory management to prevent drug shortages in the Hospital Supply Chain. *Applied Sciences*, 11(6), 2726. <https://doi.org/10.3390/app11062726>
- Al Rumayvan, A., Ahmed, N., Al Subait, R., Al Ghamdi., Mohammed Mahzari, M., Awad Mahomed, T., Rotgans, J.I., Donmez, M., Mamede, S., & Schmidt, H. G. (2018). *Teaching clinical reasoning through hypothetico-deduction is (slightly) better than self-explanation in tutorial groups: An experimental study. Perspectives on medical education*, 7, 93-99
<https://doi.org/10.1007/s40037-018-0409-x>
- Alarcón Ruiz, C.A., Benites Bullón, A., Solis Chimoy, B., Sedano Chiroque, F., Cortez Soto, A., Romero Cerdan, A., Pascual Aguilar, J., Soto Becerra, P., Herrera Añazco, P., Apolaya Segura, M., y Maguiña, J. (2022). Alineamiento de la producción científica a las prioridades de investigación: Propuesta de fortalecimiento y descentralización de la investigación. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aquinaga Asenjo*, 15(2), 224-234. <https://doi.org/10.35434/rcmhnaaa.202.152.1359>
- Arias, J. (2020). Proyecto de Tesis: Guía para la elaboración. (14^a. ed.).
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>

- Assadian, O., Harbarth, S., Vos, M., Knobloch, J. K., Asensio, A., & Widmer, A. F. (2021). Practical recommendations for routine cleaning and disinfection procedures in healthcare institutions: a narrative review. *The Journal of Hospital Infection*, 113, 104–114. <https://doi.org/10.1016/j.jhin.2021.03.010>
- Bonilla Guijarro, A., Bonilla Guijarro, E., Bailén, M., & Asunción, H. (2022). Percepción y satisfacción del paciente con el sistema de receta electrónica: resultados del cuestionario PERSA-RE. *Farmacéuticos Comunitarios*, 14(2), 9–16. [https://doi.org/10.33620/FC.2173-9218.\(2022/Vol14\).002.03](https://doi.org/10.33620/FC.2173-9218.(2022/Vol14).002.03)
- Bush, L., & Sommers, B. D. (2022). Improving prescription drug affordability through regulatory action. *JAMA Health Forum*, 3(8), e223180. <https://doi.org/10.1001/jamahealthforum.2022.3180>
- Cabanillas-Murillo, J. S. (2020). *Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación/entrega de medicinas y Satisfacción del Paciente en un Establecimiento Farmacéutico del Distrito de Cajabamba* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45806>
- Cano Ramirez, I. E. (2023). *Gestión de optimización del tiempo de espera en proceso dispensación y expendio de medicamentos en un hospital nacional, Lima 2022* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106875>
- Chen, C.-N., Lai, C.-H., Lu, G.-W., Huang, C.-C., Wu, L.-J., Lin, H.-C., & Chen, P.-S. (2022). Applying simulation optimization to minimize drug inventory costs: A study of a case outpatient pharmacy. *Healthcare (Basel)*, 10(3), 556. <https://doi.org/10.3390/healthcare10030556>
- Chinwendu Amorha, K., Josephine Nwobodo, A., & Egbomonijade Eichie, F. (2019). Patients' Preference For Community Pharmacists' Attire: A Cross-Sectional Study In Enugu State, Nigeria. *The Nigerian Journal of Pharmacy*, 53(1). <https://psnnp.org/index.php/home/article/view/51>
- CONCYTEC. (2020). *Guía práctica para la formulación y ejecución de Proyectos de Investigación y ejecución de Proyectos de Investigación y Desarrollo (I+D)*. Disponible en: <https://www.gob.pe/institución/concytec/informes->

publicaciones/1323538-guia-practica-para-la-formulación-y-ejecucion-de-proyecto-de-investigacion-y-desarrollo

- de Steenwinkel, M., Haagsma, J. A., van Berkel, E. C. M., Rozema, L., Rood, P. P. M., & Bouwhuis, M. G. (2022). Patient satisfaction, needs, and preferences concerning information dispensation at the emergency department: a cross-sectional observational study. *International Journal of Emergency Medicine*, 15(1). <https://doi.org/10.1186/s12245-022-00407-7>
- Dolores Huaman, M. I. (2023). *Dispensación/entrega de medicinas y calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/121664>
- Dong, Z., Zhang, S., Wu, S., Xie, X., Sun, G., & Yu, X. (2023). Study on the accessibility and affordability of 50 drugs in Wuhan based on the WHO/HAI standardization method. *Frontiers in public health*, 11,110800. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1108007>
- Esmalipour, R., Salary, P., & Shojaei, A. (2021). Trust-building in the pharmacist-patient relationship: A qualitative study. *Iranian Journal of Pharmaceutical Research*, 20(3), 20–30. <https://doi.org/10.22037/ijpr.2020.114113.14675>
- Faisal, S., Ivo, J., Lee, C., Carter, C., & Patel, T. (2022). The usability, acceptability, and functionality of smart oral multidose dispensing systems for medication adherence: A scoping review. *Journal of Pharmacy Practice*, 35(3), 455–468. <https://doi.org/10.1177/0897190020977756>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Figueroa Uribe, A. F., & Hernández Ramírez, J. (2021). Hospital security. A vision of multidimensional security. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 154–163. <https://doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3490>

- Flores-Roque, J. R., & Taipe-Garay, M. E. (2019). *Evaluación del nivel de satisfacción del/los usuario(s) – clientes de la farmacia del hospital de Pichanaki relacionado con la calidad de servicio, setiembre-noviembre 2017* [Universidad Peruana Los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/1470>
- Gudeta, T., & Mechal, D. (2019). Patient knowledge of correct dosage regimen; The need for good dispensing practice. *Journal of Primary Care & Community Health, 10*, 215013271987652. <https://doi.org/10.1177/2150132719876522>
- Hamer-McGhee, J. S. (2019). *A retrospective review of patient satisfaction: And the relationship to patient centered medical home*. Independently Published.
- Hernández Sampieri, R, Mendoza, C. (2028). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Nueva York, Estados Unidos de Norteamérica. McGraw-Hill.
- Ismail, A., Gan, Y. N., & Ahmad, N. (2020). Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among out-patients attending public health clinics: Questionnaire development and its application. *PloS One, 15*(11), e0241082. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241082>
- Isuiza More, J. M. (2022). *Gestión farmacéutica y acceso a los medicamentos esenciales en el área funcional farmacia en el Hospital de Ventanilla, 2022* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97906>
- Jaber, D., Aburuz, S., Hammad, E. A., El-Refae, H., & Basheti, I. A. (2019). Patients' attitude and willingness to pay for pharmaceutical care: An international message from a developing country. *Research in Social & Administrative Pharmacy, 15*(9), 1177–1182. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2018.10.002>
- Jain, N., Burman, E., Stamp, S., Shrubsole, C., Bunn, R., Oberman, T., Barrett, E., Aletta, F., Kang, J., Raynham, P., Mumovic, D., & Davies, M. (2021). Building performance evaluation of a new hospital building in the UK: Balancing indoor environmental quality and energy performance. *Atmosphere, 12*(1), 115. <https://doi.org/10.3390/atmos12010115>

- Karlsson, P., Nakitanda, A. O., Löfling, L., & Cesta, C. E. (2021). Patterns of prescription dispensation and over-the-counter medication sales in Sweden during the COVID-19 pandemic. *PloS One*, 16(8), e0253944. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0253944>
- Kebede, H., Tsehay, T., Necho, M., & Zenebe, Y. (2021). Patient satisfaction towards outpatient pharmacy services and associated factors at Dessie town public hospitals, south Wollo, North-East Ethiopia. *Patient Preference and Adherence*, 15, 87–97. <https://doi.org/10.2147/ppa.s287948>
- Kjeldsen, L. J., Schlüsen, M., Meijers, A., Hansen, S., Christensen, C., Bender, T., & Ratajczyk, B. (2023). Medication dispensing by pharmacy technicians improves efficiency and patient safety at a geriatric ward at a Danish hospital: A pilot study. *Pharmacy*, 11(3), 82. <https://doi.org/10.3390/pharmacy11030082>
- Kuwawenaruwa, A., Wyss, K., Wiedenmayer, K., Metta, E., & Tediosi, F. (2020). The effects of medicines availability and stock-outs on household's utilization of healthcare services in Dodoma region, Tanzania. *Health Policy and Planning*, 35(3), 323–333. <https://doi.org/10.1093/heapol/czz173>
- Lee, K. S., Kassab, Y. W., Taha, N. A., & Zainal, Z. A. (2020). Factors impacting pharmaceutical prices and affordability: Narrative review. *Pharmacy*, 9(1), 1. <https://doi.org/10.3390/pharmacy9010001>
- Lichtenberg, F. R. (2019). The impact of access to prescription drugs on disability in eleven European countries. *Disability and Health Journal*, 12(3), 375–386. <https://doi.org/10.1016/j.dhjo.2019.01.003>
- López, T. (2019). *Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo-servicio farmacia-Hospital de Paita-2018* [Universidad San Pedro]. <https://core.ac.uk/download/pdf/337598835.pdf>
- Mallque Gala, A. R. (2021). *Dispensación/entrega de medicinas y Satisfacción del Paciente Covid19 de un Centro de Salud de Primer Nivel de Atención – Lima, 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20500.12692/70277>

- Merawati, E. E., Derriawan, D., & Supriyadi, E. (2021). The analysis of factors in increasing patient satisfaction in hospital. *Proceedings of the Ninth International Conference on Entrepreneurship and Business Management (ICEBM 2020). Advances in Economics, Business and Management Research, 174*, 233-239.
- Mohammed, S. A., & Workneh, B. D. (2020). Critical analysis of pharmaceuticals inventory management using the ABC-VEN matrix in Dessie referral hospital, Ethiopia. *Integrated Pharmacy Research & Practice, 9*, 113–125. <https://doi.org/10.2147/iprp.s265438>
- Morneau, D. (Ed.). (2020). *Patient satisfaction: Determinants, psychological implications and impact on quality of life*. Nova Science.
- Ng, C. B., Tan, Y. L., Kamaludin, R. S., Chang, C. T., Chew, C.-C., Foong, W. K., Lee, S. H., Hamdan, N., & Ong, S. Y. (2023). Experience and attitudes of pharmacists towards challenges and adaptive measures to new norm in ward pharmacy practice during the COVID-19 pandemic. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice, 16*(1). <https://doi.org/10.1186/s40545-023-00579-4>
- Nguyen, B. Q., & Nguyen, C. T. T. (2022). An assessment of outpatient satisfaction with hospital pharmacy quality and influential factors in the context of the COVID-19 pandemic. *Healthcare (Basel), 10*(10), 1945. <https://doi.org/10.3390/healthcare10101945>
- Polgar, S., & Thomas, S.A. (2021). *Introducción a la investigación en ciencias de la salud*. Elsevier Health Sciences.
- Rabie, D., & Kheder, S. I. (2020). Assessment of prescribing and dispensing practices based on WHO core prescribing indicators in hospital and community pharmacies in Khartoum state - Sudan. *Journal of Medical Informatics and Decision Making, 1*(3), 1–11. <https://doi.org/10.14302/issn.2641-5526.jmid-20-3493>.
- Rachev, B., Uyei, J., Singh, R., Kowal, S., & Johnson, C. E. (2021). Stakeholder point of view on prescription drug affordability - a systematic literature review

and content analysis. *Health Policy*, 125(9), 1158–1165.
<https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2021.06.013>.

Saldanha, V., Randall Martins, R., Lima, S. I. V. C., Batista de Araujo, I., & Gouveia Oliveira, A. (2020). Incidence, types and acceptability of pharmaceutical interventions about drug related problems in a general hospital: an open prospective cohort. *BMJ Open*, 10(4), e035848.
<https://doi.org/10.1136/bmjopen-2019-035848>

Sánchez, F. (2019) Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa, consensos y discensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*. 13(1), 102-122.
<https://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Sánchez, M. L. (2022). *Gestión de medicamentos y el sistema de dispensación de dosis unitaria, Centro de Aislamiento Temporal Ramón Castilla Trujillo-2021* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87477>

Tang, S., Gong, Y., Liu, M., Yang, D., & Tang, K. (2021). Do drug accessibility and OOP burden affect health-related quality of life of patients with chronic diseases? — EQ-5D-5L evaluation evidence from five districts in China. *Frontiers in public health*, 9, 656104.
<https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.656104>

Teiler, J. S., Traverso, M. L., & Bustos-Fierro, C. (2021). Optimización de procesos relacionados con la gestión del inventario de una farmacia hospitalaria mediante el uso de la metodología Lean Six Sigma. *Revista de la OFIL*, 31(1), 58-63. <https://dx.doi.org/10.4321/s1699-714x20210001000013>

Thomas, C. (2021) *Research methodology and scientific writing*. Thrissur. Springer

Tovar Ticse, R. D. (2021). *Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 en un Hospital Nacional de Lima, 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/66906>

Waweru G, Onyuma S, Murumba J. (2021). *Research methodology*. Calcuta, India 24by7 Publishing.

- Witczak, I., Rypicz, Ł., Šupínová, M., Janiczeková, E., Pobrotyn, P., Młynarska, A., & Fedorowicz, O. (2021). Patient safety in the process of pharmacotherapy carried out by nurses—A Polish–Slovak prospective observational study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(19), 10066. <https://doi.org/10.3390/ijerph181910066>
- Wooster, J., & Yu, F. (2022). *Community pharmacy practice guidebook*. McGraw-Hill Education/Medical.
- Yárnoz, A. Z., & Mencía, M. L. (Eds.). (2019). *Administración de Medicamentos Y Cálculo de Dosis* (3a ed.). Elsevier.
- Zacarias, H. Supo J. *Metodología de la investigación: Para las ciencias de la Salud y Ciencias Sociales*. Amazon digital services LLC-KDP.

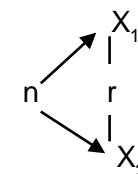
ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Instrumento	Niveles y Rango					
Gestión de dispensación/entrega de medicinas	Conjunto de estrategias y mecanismos de gestión, con el fin de lograr la participación de todos los interesados directos del abastecimiento y el uso racional de la medicina, promoviendo el acceso de la población a medicamentos esenciales, seguros, de calidad y eficaces (Sánchez-Gutiérrez, 2022).	La gestión de dispensación/entrega de medicinas se mide desde cuatro dimensiones: disponibilidad física, asequibilidad, accesibilidad y aceptabilidad.	Disponibilidad física	Cantidad	1-7	Ordinal Tipo Likert de 5 puntos 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Cuestionario	Eficiente (73 – 108) Poco eficiente (37 – 72) Deficiente (0 – 36)					
				Tipo									
				Vigencia									
			Asequibilidad	Condición económica	8-13								
				Equivalencia farmacéutica									
				Requerimiento médico									
			Accesibilidad	Ubicación geográfica	14-18								
				Tiempo									
				Transporte									
			Aceptabilidad	Conformidad	19-24								
				Calidad									
				Reacción adversa									
Satisfacción del paciente	Es un indicador del nivel de utilización de servicios sanitarios y de su adecuado cumplimiento con las prescripciones médicas (Tovar-Ticse, 2021).	Ayuda a medir la satisfacción del paciente atendido desde un punto de vista del conocimiento, actitud y el entorno, para determinar el nivel de satisfacción del paciente.	Conocimiento	Eficacia del servicio	1-12	Ordinal Tipo Likert de 5 puntos 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	Cuestionario	Buena (33 – 48) Regular (17 – 32) Mala (0 – 16)					
				Orientación en el servicio									
				Seguridad y dominio de la farmacoterapia									
			Actitud	Atención	13-15								
				Trato amable									
				Respeto y confidencialidad									
			Entorno	Indumentaria y presentación	16-18								
				Orden y limpieza									
				Iluminación									
				Ventilación									
										Señalización			

Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
¿De qué manera la gestión de dispensación/entrega de medicinas se relaciona con la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023?	Determinar de qué manera la gestión de dispensación/entrega de medicinas se relaciona con la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023	La gestión de dispensación/entrega de medicinas se relaciona significativamente con la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023	Variable 1: Gestión de dispensación/entrega de medicinas Dimensiones: - Disponibilidad física - Asequibilidad - Accesibilidad - Aceptabilidad	Tipo Investigación: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Método: Hipotético-deductivo Nivel: Descriptivo-correlacional Población y muestra: Población 150 Muestra: Muestra censal Técnica: Encuesta Diseño: No experimental de corte transversal, correlacional.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Satisfacción del paciente Dimensiones: - Conocimiento - Actitud - Entorno	
a) ¿Cómo se relaciona la disponibilidad física del medicamento y la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023?	a) Determinar la relación entre la disponibilidad física del medicamento y la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023.	a) Existe relación directa entre la disponibilidad física del medicamento y la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023.		
b) ¿Cómo se relaciona la asequibilidad del medicamento y la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023?	b) Determinar la relación entre la asequibilidad del medicamento y la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023.	b) Existe relación directa entre la asequibilidad del medicamento y la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023.		
c) ¿Cómo se relaciona la accesibilidad del medicamento y la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023?	c) Determinar la relación entre la accesibilidad del medicamento y la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023.	c) Existe relación directa entre la accesibilidad del medicamento y la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023.		
d) ¿Cómo se relaciona la aceptabilidad del medicamento y la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023?	d) Determinar la relación entre la aceptabilidad del medicamento y la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023.	d) Existe relación directa entre la aceptabilidad del medicamento y la satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023.		



Anexo 3. Instrumentos

Cuestionario sobre “Gestión de dispensación/entrega de medicinas”

Sexo:.....Edad:.....Fecha:.....

Instrucciones:

Lea cuidadosamente cada ítem y marque con X en la escala del 1 a 5 su respuesta.

No marcar más de una vez una pregunta.

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

Dimensiones	Items	Escala					
- Disponibilidad física	1	¿El servicio de farmacia cuenta con stock suficiente de medicamentos?	1	2	3	4	5
	2	¿Cuenta con un programa de inventario?	1	2	3	4	5
	3	¿Se cumple con el cronograma de inventario?	1	2	3	4	5
	4	¿Cuenta con medicamentos para tratamientos crónicos?	1	2	3	4	5
	5	¿La farmacia dispensa cantidad de medicamentos suficientes para abastecer emergencias?	1	2	3	4	5
	6	¿Existe un plan apoyo para la rotación de medicamentos próximos a vencer?	1	2	3	4	5
	7	¿Los medicamentos dispensados tienen fecha próxima de vencimiento?	1	2	3	4	5
- Asequibilidad	8	¿Cuándo el paciente no se encuentra afiliado al SIS, logra comprar sus medicamentos en la farmacia del hospital?	1	2	3	4	5
	9	¿Los escasos recursos económicos de los pacientes les permite adquirir medicamentos seguros y eficaces?	1	2	3	4	5
	10	¿La dispensación de los medicamentos es asequible a todas las personas?	1	2	3	4	5
	11	¿Las especialidades farmacéuticas indispensables son asequibles a los pacientes?	1	2	3	4	5
	12	¿Los médicos prescriben medicamentos de marca?	1	2	3	4	5
	13	¿Se toma en cuenta los requerimientos del médico para el abastecimiento de medicamentos?	1	2	3	4	5
- Accesibilidad	14	¿La ubicación de la farmacia es accesible para el paciente?	1	2	3	4	5
	15	¿Los medicamentos prescritos por el médico son accesibles para el paciente?	1	2	3	4	5
	16	¿El acceso a la dispensación/entrega de medicinas es inmediata?	1	2	3	4	5
	17	¿Los medicamentos para tratamientos prolongados son accesibles al paciente?	1	2	3	4	5
	18	¿Todos los pacientes tienen acceso a la dispensación de sus medicamentos?	1	2	3	4	5
- Aceptabilidad	19	¿Considera que los pacientes se encuentran satisfechos con la dispensación que reciben?	1	2	3	4	5
	20	¿Se cumple el horario de dispensación/entrega de medicinas?	1	2	3	4	5
	21	¿Considera que la orientación proporcionada sobre los medicamentos es clara?	1	2	3	4	5
	22	¿Los medicamentos dispensados se encuentran en óptimas condiciones?	1	2	3	4	5
	23	¿Los pacientes comunican reacción adversa a los medicamentos entregados en la farmacia?	1	2	3	4	5
	24	¿Existe instructivos para el seguimiento farmacoterapéutico?	1	2	3	4	5

Cuestionario sobre “Satisfacción del paciente”

Instrucciones:

Lea detenidamente cada una de las preguntas y marque con una X su respuesta.

Por favor no marcar mas de una vez la misma pregunta.

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

Dimensiones	Items	Escala					
Conocimiento	1	¿El personal de farmacia se encuentra en su lugar para la atención?	1	2	3	4	5
	2	¿Considera que el tiempo de espera para la atención de su receta es el correcto?	1	2	3	4	5
	3	¿El personal de la farmacia respeta el orden de llegada?	1	2	3	4	5
	4	¿Recibe orientación sobre los medicamentos de su receta?	1	2	3	4	5
	5	¿El profesional que lo atendió se identifica como químico farmacéutico?	1	2	3	4	5
	6	¿La orientación que recibe es clara y lenguaje sencillo?	1	2	3	4	5
	7	¿El farmacéutico le informa sobre su enfermedad?	1	2	3	4	5
	8	¿El farmacéutico le informa sobre la importancia y tiempo de su tratamiento?	1	2	3	4	5
	9	¿Recibió información sobre la dosis y horario de su medicamento?	1	2	3	4	5
	10	¿Recibió información sobre el correcto almacenamiento de sus medicamentos?	1	2	3	4	5
	11	¿Recibió información sobre las precauciones y efectos secundarios de sus medicamentos?	1	2	3	4	5
	12	¿El profesional le transmitió confianza y seguridad al darle la orientación?	1	2	3	4	5
Actitud	13	¿La atención recibida cumple con lo que esperaba?	1	2	3	4	5
	14	¿La atención es confidencial y demostrando respeto en todo momento?	1	2	3	4	5
	15	¿El personal se encuentra correctamente uniformado?	1	2	3	4	5
Entorno	16	¿El servicio de farmacia se encuentra limpio y ordenado?	1	2	3	4	5
	17	¿La farmacia del hospital cuenta con suficiente ventilación e iluminación?	1	2	3	4	5
	18	¿El área de dispensación se encuentra señalizada?	1	2	3	4	5

Anexo 4. Fichas de validación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE DISPENSACIÓN/ENTREGA DE MEDICINAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
	DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD FÍSICA	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El servicio de farmacia cuenta con stock suficiente de medicamentos?	x		x		x		
2	¿Cuenta con un programa de inventario?	x		x		x		
3	¿Se cumple con el cronograma de inventario?	x		x		x		
4	¿Cuenta con medicamentos para tratamientos crónicos?	x		x		x		
5	¿La farmacia dispensa cantidad de medicamentos suficientes para abastecer emergencias?	x		x		x		
6	¿Existe un plan apoyo para la rotación de medicamentos próximos a vencer?	x		x		x		
7	¿Los medicamentos dispensados tienen fecha próxima de vencimiento?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: ASEQUIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Cuándo el paciente no se encuentra afiliado al SIS, logra comprar sus medicamentos en la farmacia del hospital?	x		x		x		
9	¿Los escasos recursos económicos de los pacientes les permite adquirir medicamentos seguros y eficaces?	x		x		x		
10	¿La dispensación de los medicamentos es asequible a todas las personas?	x		x		x		
11	¿Las especialidades farmacéuticas indispensables son asequibles a los pacientes?	x		x		x		
12	¿Los médicos prescriben medicamentos de marca?	x		x		x		
13	¿Se toma en cuenta los requerimientos del médico para el abastecimiento de medicamentos?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: ACCESIBILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿La ubicación de la farmacia es accesible para el paciente?	x		x		x		
15	¿Los medicamentos prescritos por el médico son accesibles para el paciente?	x		x		x		
16	¿El acceso a la dispensación/entrega de medicinas es inmediata?	x		x		x		
17	¿Los medicamentos para tratamientos prolongados son accesibles al paciente?	x		x		x		
18	¿Todos los pacientes tienen acceso a la dispensación de sus medicamentos?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: ACEPTABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Considera que los pacientes se encuentran satisfechos con la dispensación que reciben?	x		x		x		
20	¿Se cumple el horario de dispensación/entrega de medicinas?	x		x		x		
21	¿Considera que la orientación proporcionada sobre los medicamentos es clara?	x		x		x		
22	¿Los medicamentos dispensados se encuentran en óptimas condiciones?	x		x		x		
23	¿Los pacientes comunican reacción adversa a los medicamentos entregados en la farmacia?	x		x		x		
24	¿Existe instructivos para el seguimiento farmacoterapéutico?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
 Apellidos y nombres del juez validador: **Ccoillo Atocsa Ricardo** **DNI: 21434783**

Especialidad del validador: **Metodólogo** **Temático**
 Grado del especialista: **Maestro** **Doctor**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

13 de Octubre de 2023

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO								
1	¿El personal de farmacia se encuentra en su lugar para la atención?	x		x		x		
2	¿Considera que el tiempo de espera para la atención de su receta es el correcto?	x		x		x		
3	¿El personal de la farmacia respeta el orden de llegada?	x		x		x		
4	¿Recibe orientación sobre los medicamentos de su receta?	x		x		x		
5	¿El profesional que lo atendió se identifica como químico farmacéutico?	x		x		x		
6	¿La orientación que recibe es clara y lenguaje sencillo?	x		x		x		
7	¿El farmacéutico le informa sobre su enfermedad?	x		x		x		
8	¿El farmacéutico le informa sobre la importancia y tiempo de su tratamiento?							
9	¿Recibió información sobre la dosis y horario de su medicamento?							
10	¿Recibió información sobre el correcto almacenamiento de sus medicamentos?							
11	¿Recibió información sobre las precauciones y efectos secundarios de sus medicamentos?							
12	¿El profesional le transmitió confianza y seguridad al darle la orientación?							
DIMENSIÓN 2: ACTITUD								
13	¿La atención recibida cumple con lo que esperaba?	x		x		x		
14	¿La atención es confidencial y demostrando respeto en todo momento?	x		x		x		
15	¿El personal se encuentra correctamente uniformado?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: ENTORNO								
16	¿La ubicación de la farmacia es accesible para el paciente?	x		x		x		
17	¿Los medicamentos prescritos por el médico son accesibles para el paciente?	x		x		x		
18	¿El acceso a la dispensación/entrega de medicinas es inmediata?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [**X**] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

]Apellidos y nombres del juez validador. **Ccoillo Atocsa Ricardo** DNI: 21434783

Especialidad del validador: **Metodólogo**

Temático

Grado del especialista: **Maestro**

Doctor

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

13 de Octubre de 2023

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



Firma del Experto Informan

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE DISPENSACIÓN/ENTREGA DE MEDICINAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD FÍSICA		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El servicio de farmacia cuenta con stock suficiente de medicamentos?	X		X		X		
2	¿Cuenta con un programa de inventario?	X		X		X		
3	¿Se cumple con el cronograma de inventario?	X		X		X		
4	¿Cuenta con medicamentos para tratamientos crónicos?	X		X		X		
5	¿La farmacia dispensa cantidad de medicamentos suficientes para abastecer emergencias?	X		X		X		
6	¿Existe un plan apoyo para la rotación de medicamentos próximos a vencer?	X		X		X		
7	¿Los medicamentos dispensados tienen fecha próxima de vencimiento?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ASEQUIBILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Cuándo el paciente no se encuentra afiliado al SIS, logra comprar sus medicamentos en la farmacia del hospital?	X		X		X		
9	¿Los escasos recursos económicos de los pacientes les permite adquirir medicamentos seguros y eficaces?	X		X		X		
10	¿La dispensación de los medicamentos es asequible a todas las personas?	X		X		X		
11	¿Las especialidades farmacéuticas indispensables son asequibles a los pacientes?	X		X		X		
12	¿Los médicos prescriben medicamentos de marca?	X		X		X		
13	¿Se toma en cuenta los requerimientos del médico para el abastecimiento de medicamentos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ACCESIBILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿La ubicación de la farmacia es accesible para el paciente?	X		X		X		
15	¿Los medicamentos prescritos por el médico son accesibles para el paciente?	X		X		X		
16	¿El acceso a la dispensación/entrega de medicinas es inmediata?	X		X		X		
17	¿Los medicamentos para tratamientos prolongados son accesibles al paciente?	X		X		X		
18	¿Todos los pacientes tienen acceso a la dispensación de sus medicamentos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: ACEPTABILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Considera que los pacientes se encuentran satisfechos con la dispensación que reciben?	X		X		X		
20	¿Se cumple el horario de dispensación/entrega de medicinas?	X		X		X		
21	¿Considera que la orientación proporcionada sobre los medicamentos es clara?	X		X		X		
22	¿Los medicamentos dispensados se encuentran en óptimas condiciones?	X		X		X		
23	¿Los pacientes comunican reacción adversa a los medicamentos entregados en la farmacia?	X		X		X		
24	¿Existe instructivos para el seguimiento farmacoterapéutico?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **EXISTE SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
]Apellidos y nombres del juez validador. **Ramos Llica Eva** **DNI: 29735069**

Especialidad del validador: Estadista Temático
 Grado del especialista: **Maestro** Doctor

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 ***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 ***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

10 de Octubre de 2023



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO								
1	¿El personal de farmacia se encuentra en su lugar para la atención?	X		X		X		
2	¿Considera que el tiempo de espera para la atención de su receta es el correcto?	X		X		X		
3	¿El personal de la farmacia respeta el orden de llegada?	X		X		X		
4	¿Recibe orientación sobre los medicamentos de su receta?	X		X		X		
5	¿El profesional que lo atendió se identifica como químico farmacéutico?	X		X		X		
6	¿La orientación que recibe es clara y lenguaje sencillo?	X		X		X		
7	¿El farmacéutico le informa sobre su enfermedad?	X		X		X		
8	¿El farmacéutico le informa sobre la importancia y tiempo de su tratamiento?	X		X		X		
9	¿Recibió información sobre la dosis y horario de su medicamento?	X		X		X		
10	¿Recibió información sobre el correcto almacenamiento de sus medicamentos?	X		X		X		
11	¿Recibió información sobre las precauciones y efectos secundarios de sus medicamentos?	X		X		X		
12	¿El profesional le transmitió confianza y seguridad al darle la orientación?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ACTITUD		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La atención recibida cumple con lo que esperaba?	X		X		X		
14	¿La atención es confidencial y demostrando respeto en todo momento?	X		X		X		
15	¿El personal se encuentra correctamente uniformado?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ENTORNO		Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿La ubicación de la farmacia es accesible para el paciente?	X		X		X		
17	¿Los medicamentos prescritos por el médico son accesibles para el paciente?	X		X		X		
18	¿El acceso a la dispensación/entrega de medicinas es inmediata?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
 [Apellidos y nombres del juez validador. Ramos Llica Eva] **DNI: 29735069**

Especialidad del validador: Estadista Temático
 Grado del especialista: Maestro Doctor

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

10 de Octubre de 2023



Firma del Experto Informan

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN DE DISPENSACIÓN/ENTREGA DE MEDICINAS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: DISPONIBILIDAD FÍSICA								
1	¿El servicio de farmacia cuenta con stock suficiente de medicamentos?	X		X		X		
2	¿Cuenta con un programa de inventario?	X		X		X		
3	¿Se cumple con el cronograma de inventario?	X		X		X		
4	¿Cuenta con medicamentos para tratamientos crónicos?	X		X		X		
5	¿La farmacia dispensa cantidad de medicamentos suficientes para abastecer emergencias?	X		X		X		
6	¿Existe un plan apoyo para la rotación de medicamentos próximos a vencer?	X		X		X		
7	¿Los medicamentos dispensados tienen fecha próxima de vencimiento?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ASEQUIBILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Cuándo el paciente no se encuentra afiliado al SIS, logra comprar sus medicamentos en la farmacia del hospital?	X		X		X		
9	¿Los escasos recursos económicos de los pacientes les permite adquirir medicamentos seguros y eficaces?	X		X		X		
10	¿La dispensación de los medicamentos es asequible a todas las personas?	X		X		X		
11	¿Las especialidades farmacéuticas indispensables son asequibles a los pacientes?	X		X		X		
12	¿Los médicos prescriben medicamentos de marca?	X		X		X		
13	¿Se toma en cuenta los requerimientos del médico para el abastecimiento de medicamentos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ACCESIBILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿La ubicación de la farmacia es accesible para el paciente?	X		X		X		
15	¿Los medicamentos prescritos por el médico son accesibles para el paciente?	X		X		X		
16	¿El acceso a la dispensación/entrega de medicinas es inmediata?	X		X		X		
17	¿Los medicamentos para tratamientos prolongados son accesibles al paciente?	X		X		X		
18	¿Todos los pacientes tienen acceso a la dispensación de sus medicamentos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: ACEPTABILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Considera que los pacientes se encuentran satisfechos con la dispensación que reciben?	X		X		X		
20	¿Se cumple el horario de dispensación/entrega de medicinas?	X		X		X		
21	¿Considera que la orientación proporcionada sobre los medicamentos es clara?	X		X		X		
22	¿Los medicamentos dispensados se encuentran en óptimas condiciones?	X		X		X		
23	¿Los pacientes comunican reacción adversa a los medicamentos entregados en la farmacia?	X		X		X		
24	¿Existe instructivos para el seguimiento farmacoterapéutico?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **Morales Quispe Teresa**

DNI: 21404828

Especialidad del validador: Estadista

Temático

Grado del especialista: Maestro

Doctor

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

16 de Octubre de 2023



DRA. HEDY TERESA MORALES Q.
QUÍMICO FARMACÉUTICO

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El personal de farmacia se encuentra en su lugar para la atención?	X		X		X		
2	¿Considera que el tiempo de espera para la atención de su receta es el correcto?	X		X		X		
3	¿El personal de la farmacia respeta el orden de llegada?	X		X		X		
4	¿Recibe orientación sobre los medicamentos de su receta?	X		X		X		
5	¿El profesional que lo atendió se identifica como químico farmacéutico?	X		X		X		
6	¿La orientación que recibe es clara y lenguaje sencillo?	X		X		X		
7	¿El farmacéutico le informa sobre su enfermedad?	X		X		X		
8	¿El farmacéutico le informa sobre la importancia y tiempo de su tratamiento?	X		X		X		
9	¿Recibió información sobre la dosis y horario de su medicamento?	X		X		X		
10	¿Recibió información sobre el correcto almacenamiento de sus medicamentos?	X		X		X		
11	¿Recibió información sobre las precauciones y efectos secundarios de sus medicamentos?	X		X		X		
12	¿El profesional le transmitió confianza y seguridad al darle la orientación?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: ACTITUD		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿La atención recibida cumple con lo que esperaba?	X		X		X		
14	¿La atención es confidencial y demostrando respeto en todo momento?	X		X		X		
15	¿El personal se encuentra correctamente uniformado?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ENTORNO		Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿La ubicación de la farmacia es accesible para el paciente?	X		X		X		
17	¿Los medicamentos prescritos por el médico son accesibles para el paciente?	X		X		X		
18	¿El acceso a la dispensación/entrega de medicinas es inmediata?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **SI HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**
 Apellidos y nombres del juez validador: **Morales Quispe Teresa** **DNI: 21404828**

Especialidad del validador: Estadista Temático
 Grado del especialista: Maestro Doctor

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

16 de Octubre de 2023


DRA. MEDDY TERESA MORALES Q.
QUÍMICO FARMACÉUTICO
 Firma del Experto Informan

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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO, 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: "Gestión de dispensación/entrega de medicinas y satisfacción del paciente en un hospital público, Lima 2023", cuyo autor es AGUILAR GOMEZ LINNEY SARAH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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, 05 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CHUMPITAZ CAYCHO HUGO ELADIO DNI: 15434903 ORCID: 0000-0001-6768-381X	Firmado electrónicamente por: HCHUMPITAZC el 05-01-2024 18:57:16

Código documento Trilce: TRI - 0721937