



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Paciente
durante el Covid 19 en un Hospital Nacional de Lima, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Tovar Ticse, Rosmery Dionicia (ORCID: 0000-0001-9520-5372)

ASESORA:

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (ORCID: 0000-0002-4906-895X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de los servicios de la salud y gestión de riesgos en salud

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi padre el Maestro Rolando Tovar Baca quien en vida fue, por ser mi fuente de inspiración y razón quien me impulsa seguir adelante.

A mi madre Enf. Mery Luz Ticse Rojas y mis hermanas por gran apoyo incondicional, consejos y por motivarme a seguir cumpliendo mis metas cada día.

Agradecimiento

Primeramente, agradecer a Dios por guiarme cada pasó que doy permitirme vivir y hacer realidad este sueño anhelado.

A la mi asesora por el apoyo incondicional, dedicación, motivación y apoyo brindado, así mismo también agradecer al Q.F. Carlos Rojas quien me apoyo a poder culminar con éxito este trabajo de investigación

A mi familia por su amor, apoyo incondicional y por motivarme a seguir cumpliendo mis metas cada día.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	7
II. MARCO TEÓRICO.....	10
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y Diseño de investigación.	18
3.2 Variable, operacionalización.....	18
3.3 Población muestra y muestreo.....	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
3.5 Procedimiento.....	20
3.6 Métodos de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. Distribución de frecuencia Buenas practicas Dispensación	15
Tabla 2. Tabla cruzada Satisfacción * Recepción-validación	16
Tabla 3. Pruebas de normalidad	16
Tabla 4. Pruebas de normalidad Hipótesis general	17
Tabla 5. Pruebas de normalidad Hipótesis específica 1	18
Tabla 6. Pruebas de normalidad Hipótesis específica 2	18
Tabla 7. Pruebas de normalidad Hipótesis específica 3	19
Tabla 08. Distribución de frecuencia de Recepción-validación	43
Tabla 09. Distribución de frecuencia de Análisis-interpretación	44
Tabla 10. Distribución de frecuencia de Preparación selección	45
Tabla 11. Distribución de frecuencia de Satisfacción	46
Tabla 12. Distribución de frecuencia de Humanística	47
Tabla 13. Distribución de frecuencia de científica-Tecnológica	48
Tabla 14. Distribución de frecuencia de Entorno	49
Tabla 15. Tabla cruzada Satisfacción * Análisis-interpretación	50
Tabla 16. Tabla cruzada Satisfacción * Preparación-selección	50

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 01. Distribución de frecuencia de Buenas prácticas Dispensación	15
Figura 02. Distribución de frecuencia de Recepción-validación	43
Figura 03. Distribución de frecuencia de Análisis-interpretación	44
Figura 04. Distribución de frecuencia de Preparación-selección	45
Figura 05. Distribución de frecuencia de Satisfacción	46
Figura 06. Distribución de frecuencia de Humanística	47
Figura 07. Distribución de frecuencia de Científica-Tecnológica	48
Figura 08. Distribución de frecuencia de Entorno	49

Resumen

La investigación tiene como propósito el determinar la relación entre cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021. Estuvo regida bajo el enfoque de tipo básica, con un diseño no experimental correlacional trasversal. La población está conformada por 728 pacientes del servicio de Farmacia, que acuden al Hospital de San Juan de Lurigancho, para la dispensación de sus medicamentos según la receta respectiva, la muestra está constituida por 252 pacientes con quienes se realizó la dispensación de medicamentos; con los dos instrumentos validados por un juicio de expertos y con una fiabilidad de 0.953. Los resultados nos indican la existencia de una relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del paciente durante el Covid 19 en el Hospital Nacional 2021, con un Rho de Spearman de 0.641, con una significación bilateral de 0.000.

Palabras claves: Dispensación, satisfacción, Covid-19.

Abstract

The purpose of the research is to determine the relationship between Compliance with Good Dispensing Practices and Patient Satisfaction during Covid 19 of the National Hospital 2021. It was governed under the basic type approach, with a non-experimental cross-sectional correlational design. The population is made up of 728 patients from the Pharmacy service, who go to the Hospital de San Juan de Lurigancho, for the dispensing of their medications according to the respective prescription, the sample is made up of 252 patients with whom the medication was dispensed; with the two instruments validated by an expert judgment and with a reliability of 0.953. The results indicate the existence of a relationship between compliance with good dispensing practices and patient satisfaction during Covid 19 at the National Hospital 2021, with a Spearman Rho of 0.641, with a bilateral significance of 0.000.

Keywords: Dispensing, satisfaction, Covid-19.

I. INTRODUCCIÓN

Para (OMS), en 2020, informó del incremento de la pandemia producida por el coronavirus COVID-19, que tuvo como punto de partida en China localidad de Wuhan China el 31 de diciembre de 2019. Este comunico las medidas para protegerse y evitar una propagación del brote. (1). Ellos se encuentran en el cuarto puesto de los países más muertos por esta covid-19 e incluso los que luchan en primera línea por el virus están siendo bastante afectados. En el proceso de dispensación están realizando un sistema para la entrega de medicamentos de manera correcta y sin errores por el bienestar del paciente; también indican que hay deficiencias en las entregas de los equipos de protección personal, que tienen que ser distribuidos, entre personal médico, no médico y administrativos; incrementando las cifras de muertos. Los servicios de salud que brindamos todos los centros hospitalarios, tengamos a tope el grado de satisfacción a pesar de las grandes deficiencias existentes al inicio de la pandemia; como profesionales encargados de la dispensación de los medicamentos debemos siempre mantener nuestros estándares en las buenas prácticas de dispensación y mejorando día a día para conseguir la satisfacción del paciente por nuestro servicio, puesto que las buenas prácticas son la guía para una toma de decisión en busca de la atención profesional de calidad, identificando las debilidades en los procesos y mejorar el mismo sistema (2).

En Perú, la satisfacción por parte de los pacientes de los hospitales, es la clave de esta definición, siendo el indicador que se usa con mayor frecuencia para valorar la percepción de la calidad que brinda el personal asistencial hacia los pacientes, este cálculo pronuncia sobre los niveles de satisfacción de cada usuario, en las distintas áreas de los centros hospitalarios. El estudio realizado íntegramente en el Hospital de San Juan de Lurigancho, dio a conocer que, en la Capacidad de respuesta hacia los pacientes, tiene una alta insatisfacción con respecto a los trámites administrativos, de la misma forma con el trato del personal del hospital hacia los pacientes o usuarios de dicho nosocomio. Los profesionales químicos farmacéuticos, por su vocación de servicio tienen que cumplir con todas las buenas prácticas de las oficinas farmacéuticas, y poniendo énfasis en conseguir la calidad en la atención y el servicio, basados en la

satisfacción de los pacientes; sin poner como excusa la cantidad o número elevado de pacientes, que buscan en el Hospital atención a una dolencia o problema médico. (3) (4) (5)

A través de los ministerios se necesitan con urgencia políticas públicas, que involucren a la población, buscando el trabajo unido; evaluando todas las oportunidades que nos da esta pandemia, en busca de una nueva normalidad sostenible y equitativa, para toda la población. Y en especial para todos los servidores de los establecimientos de salud, quienes a la fecha ya están vacunados, pero siguen en riesgo por la atención en primera línea.

La presente investigación cuanta con el siguiente problema general; ¿Cuál es la relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y satisfacción del Paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021? acompañado con sus problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la recepción y validación de la prescripción y satisfacción del paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021?; ¿Cuál es la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y satisfacción del paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021? Y ¿Cuál es la relación entre la preparación y selección de los productos para su entrega y satisfacción del paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021?

La presente investigación se justifica desde los siguientes puntos de vista: la necesidad del presente trabajo de investigación reside en las derivaciones a conseguir y potenciales atenciones que se desglosarán de ella. Así que, tenemos: la justificación teórica: Los medicamentos, se consideran una herramienta, en los tratamientos utilizados en la práctica médica, iniciando con la correcta prescripción, la dosificación adecuada y el manejo oportuno; en el Perú, el uso irracional de medicamentos es un problema fundamental, siendo un efecto negativo, disminuyendo el objetivo del tratamiento, cuando los medicamentos son manipulados de modo inapropiado, pueden amenazar la integridad del individuo y/o grupal, restringiendo la acción terapéutica, incrementando los efectos dañinos y que consiguen mitigar los riesgo y beneficio; es por ello que realizaremos este trabajo de investigación con la propósito de dar a conocer si existe relación del conocimiento de las buenas

prácticas de dispensación y la satisfacción del paciente durante la pandemia del Covid 19, que será muy importante porque aportara sustento teórico y beneficioso para la sociedad; Justificación práctica: Los resultados del presente trabajo de investigación van a permitir a contribuir con la comunidad científica, colaborando con el avance continuo, así como efectuar tácticas que contribuyan en el uso racional, apropiado y eficientemente de las disyuntivas farmacoterapéuticas aprovechables; mejorando así la calidad de vida de nuestros pacientes y Justificación metodológica: Esta investigación, ayudará como una guía metodológica para similares investigaciones, en temas relacionados directamente con los Químicos Farmacéuticos y personal de salud, que realizan las prescripciones, donde se tiene que tener en cuenta: las buenas prácticas en la dispensación y la satisfacción de los pacientes para Hospitales, Clínicas, Oficinas Farmacéuticas (Boticas y Farmacias), teniendo en cuenta el crecimiento globalizado, proporcionando los instrumentos de investigación.

Además del objetivo general: Determinar la relación entre Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021; acompañado con sus objetivos específicos: Determinar la relación entre la recepción y validación de la prescripción y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021; Determinar la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021 Y Determinar la relación entre la preparación y selección de los productos para su entrega y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021.

La dispensación es el servicio dado exclusivamente por el químico farmacéutico, está centrado en que los pacientes aprovechen y usen los fármacos adecuadamente según las patologías que padezcan; refiriendo la dosis, intervalos de tiempo e información idónea sobre el medicamento que se va a utilizar, asegurando su calidad de vida, respetando la normativa vigente. (6) (7)

II. MARCO TEÓRICO

En el presente trabajo tomamos en consideración las siguientes investigaciones internacionales, como por ejemplo tenemos a Odalis en su tesis “La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria” la Habana- Cuba, tiene como objetivo el destacar el papel de la dispensación profesionalizada como herramienta básica para lograr el uso adecuado de los medicamentos. El método fue un estudio cualitativo, basado en la revisiones bibliográficas y documentales. Se emplearon a los descriptores De Cs Me SH: uso racional, medicamento y dispensación. También se utilizó una ficha instructiva donde los análisis fue de contenido de tipo directo. Finalmente se concluyó que es importante la intervención del químico farmacéutico en el uso racional del medicamento, además de ofrecer una inmejorable atención farmacéutica a cada paciente. A la fecha las instituciones educativas deben de obtener profesionales químicos farmacéuticos, capacitados para desplegar buenas prácticas en las oficinas farmacéuticas fundadas en los pacientes y asentados en la intachable dispensación del y los medicamentos. Es importante el aporte de los antecedentes, que nos brindan más conductancia de las buenas prácticas de dispensación; siendo inaplazable el diseñar tácticas que contribuyan al uso eficiente y adecuado de las diferentes elecciones fármacoterapéuticas. (8)

Así mismo Rosales, en su investigación tiene como objetivo el determinar la relación entre los factores personales: biológicos, socioculturales y psicológicas y la satisfacción del paciente hospitalizado con el cuidado de enfermería. Utilizó la metodología: diseño descriptivo correlacional, el total de la muestra estuvo integrada por 217 pacientes. Los instrumentos que se utilizaron son: Cédula de datos de los pacientes, cuestionario de salud y el Cuestionario de evaluación satisfacción del paciente. Resultados. El 81% son mujeres y el 19% son varones, 32 años fue la edad promedio de los pacientes, el 9% es el promedio de escolaridad. El 59 % reportan anteriores hospitalizaciones, el 75% reporto manejo de síntomas. Con respecto a los niveles de satisfacción se obtuvo el 82%; con respecto a la relación de las variables materia de estudio, la significación no fue significativa, pero se visualizaron dos correlaciones con el

estado de salud. Conclusión: se estableció correlaciones entre salud general y vitalidad con confianza y accesibilidad. (9)

Además, para Angelina, su investigación tiene el Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, la investigación tiene el diseño transversal analítico, la muestra estuvo integrada por 357 usuarios, utilizando como cuestionario el SERVQUAL. Resultados: por los resultados obtenidos la percepción de los usuarios es de insatisfacción en fiabilidad, tangibilidad, empatía y seguridad y parcialmente satisfecho en capacidad de respuesta y los demás obtuvieron descendentes apreciaciones. Conclusiones: el área de emergencia aun no proporciona una comfortable seguridad, la que necesitan los pacientes y se tienen deficiencias en la calidez del trato. Recomendaciones: evaluar y mejorar las deficiencias del Hospital, desarrollando indicadores de gestión y desempeño, incorporación del triaje Manchester y la capacitación inmediata de todo el personal. (10)

Por su parte Juli, El servicio farmacéutico es responsable de las actividades, procedimientos e intervenciones de carácter técnico, científico, administrativo, relacionado a medicamentos e insumos para la promoción, prevención, recuperación de la salud en la población. La presente investigación tiene por objetivo diseñar estrategias para el cumplimiento adecuado del proceso de suministro de medicamentos e insumos (selección, adquisición, almacenamiento, dispensación) en la Farmacia institucional Universitaria, periodo 2016. En el presente estudio (descriptivo, prospectivo, transversal), se empleó encuestas para cumplimiento y aplicación de procedimientos, así como la satisfacción del paciente. Los resultados señalan el cumplimiento parcial del proceso de almacenamiento (46,8) y dispensación (65%), de acuerdo al proceso de selección y adquisición, la institución cuenta con un 35% de medicamentos esenciales. En términos generales la población que acude a la institución se encuentra regularmente satisfecho con un 57,14%, del cual los pacientes en edad de 26-30 años (14,6%) acuden en mayor frecuencia al servicio, por otro lado, el 56,78% de la población es femenina. Para todo el suministro, el nivel de cumplimiento de los procesos es parcial y la satisfacción del paciente es regular

lo que evidencia la presencia de factores para el incumplimiento de la logística al no poseer de una estrategia con procesos estandarizados y validados. (11)

Además de los antecedentes nacionales, como los de: Cabanillas en su tesis “Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del Paciente en un Establecimiento Farmacéutico del Distrito de Cajabamba-Trujillo” con el objetivo de determinar la relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico en dicho lugar, la teoría utilizada en el estudio fue Buenas prácticas de dispensación fue: Mazzeti, Villar, & Dongo (2006) y para la variable Satisfacción del Paciente Caushi (2016). El tipo de estudio fue descriptivo, no experimental simple, tipo correlacional. Tiene como población 1600 participantes, donde se utilizó dos cuestionarios y muestreo aleatorio simple. Entre los resultados encontrados: si hay cumplimiento de las Buenas Practicas de Dispensación y la percepción de los pacientes en un 99,4 % muy satisfechos con la dispensación. Conclusiones: el cumplimiento de las BPD se relaciona con la satisfacción del paciente, ($p=0,003$; $p=0,015$ y $p=0,002$). (12)

Por su parte Martina en su investigación “Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el hospital nacional Daniel Alcides Carrión, 2017”, tiene como objetivo el determinar la relación entre las dos variables materia de estudio. La metodología es cuantitativa, con un diseño no experimental, con un corte trasversal, descriptivo correlacional. Con una población total de 118 pacientes, se utilizó la encuesta y la guía de encuesta. La conclusión: Calidad de servicios y la Satisfacción de los pacientes tiene un Rho de Spearman de .73, que es una correlación muy alta; la percepción de los pacientes es bueno con respecto a la calidad del servicio y con respecto a satisfacción medianamente satisfecho. Recomendación: implementar una guía para el crecimiento oportuno en temas de servicio, calidad, estándares como principios en la atención de los pacientes de parte del personal asistencial del hospital. (13)

Por otro lado, León, tiene como objetivo el determinar la relación del nivel de satisfacción del usuario hospitalizado y la calidad del cuidado de enfermería en

el servicio de Cirugía A del Hospital Regional Docente de Trujillo. Tiene como muestra censal a 194 pacientes; se aplicaron dos instrumentos: satisfacción del usuario y calidad de cuidado. Con la información obtenida se llevaron a los estadígrafos para el análisis respectivo. Conclusiones: El 51% de los pacientes tienen una percepción poco satisfecho el 28% satisfecho, el 5% muy satisfecho y el 16% de los pacientes está insatisfecho con la atención. El 72% de los pacientes tiene una percepción regular en la calidad del cuidado, el 11% mala calidad y el 17% buena calidad. Conclusión: se puede indicar que, sí existe relación significativa entre satisfacción y calidad. Recomendación: se necesitan incorporar capacitaciones sobre calidad y satisfacción; mejorar los procesos de atención y realizar cuestionarios internos de las dos variables materia de estudio (14)

Por último, Giraldo, Las buenas prácticas de dispensación son un conjunto de normas establecidas que garantizan el uso adecuado de los medicamentos de forma racional, con el objetivo de demostrar que las buenas prácticas de dispensación influye en la optimización del recurso humano en el servicio de farmacia; teniendo en cuenta que los profesionales químicos farmacéuticos que están en una oficina farmacéutica deben de atender con calidad a todos los pacientes y siempre basados en las normativas vigentes locales, nacionales e internacionales. Con una muestra censal de 136 pacientes con las edades de 65 a 18 años. Es una investigación cuantitativa descriptivo, correlacional. Los resultados se obtuvieron los estadígrafos respectivos. Conclusión: se tiene una correlación positiva entre las dos variables materia de investigación. Recomendación: evaluar y mejorar los procesos en busca de la calidad en el servicio de farmacia. (15)

El aporte de los antecedentes considerados en esta investigación, se basan al nivel de investigación, ya que todas estas investigaciones, se buscan determinar la relación entre Buenas Practicas de Dispensación y la Satisfacción del paciente. Asimismo, todas las investigaciones poseen el mismo diseño por ser no experimental.

Para la DIGEMID, Las Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos son un grupo de reglas diseñadas en garantizar el uso conveniente de cada producto

farmacéutico; el uso correcto de dispensación conlleva a garantizar la entrega segura y correcta del medicamento al paciente, según su receta médica; garantizando la dispensación correcta de las cantidades, dosis forma farmacéutica, conjuntamente con la atención farmacéutica con respecto al uso y preservación del medicamento. (16). Por su parte Bernabé, menciona que, la práctica correcta del proceso de dispensación, si garantiza la cantidad indicada, forma farmacéutica y que el medicamento prescrito pueda cumplir el fin de llegar reestablecer la salud del paciente. (17) que se relaciona con Casanova, que implanta la unión del medicamento con sus dosis unitarias, donde el re envasado es el punto medular y crítico; que necesita su estandarización y norma por la legislación peruana, permitiendo la dispensación de medicamentos de calidad. (18). Para el grupo de Farmacia Oncológica, la admisión de la prescripción, establecen que todos los servicios de farmacia deben instalar de un régimen de información, con los diversos elementos que ayuden en la atención farmacéutica, además de estar integrado en la historia clínica. La implementación de los check list, ayudará en identificar alertas de dosis, basados en los parámetros biomarcadores, antropométricos y ajustes por dosis máximas, alergias y medicamentos de soporte. (19).

En la actualidad, en los hospitales no se está cumpliendo correctamente con las Buenas Prácticas de Dispensación principalmente porque el profesional de salud tiene el temor a contagiarse, no se cuenta con el personal capacitado, por ende, no se logra la administración correcta de medicamentos y el uso irracional de estos alcanzado su máxima expresión en el uso inapropiado de antibióticos. (20) (21). El seguir en manos de la pandemia provocada por el coronavirus, desnudo una crisis a nivel de los sistemas de salud. Los confinamientos obligatorios por parte del gobierno de turno, generó caos en la sociedad, demostrando debilidades y guiando a nuevas amenazas, en la personalidad de los profesionales de la salud y en la población. Además de alterar y cambiar la sensibilidad a los tiempos de espera y el incremento de la irritabilidad por falta o inapropiada atención del profesional de la salud o personal administrativo; además puede variar la percepción del servicio recibido. (22) (23) (24)

Las buenas prácticas de atención farmacéutica, es un proceso modificador en la oficina farmacéutica, que se inició en los años 60; estableciendo que todos los profesionales de la salud se comprometen en adjudicarse la responsabilidad de las consecuencias de las farmacoterapias en los pacientes. (25) (26).

Dentro de los procesos de dispensación de medicamentos, están todas las actividades de las buenas prácticas que realiza el profesional químico farmacéutico con colaboración de los técnicos de farmacia, desde que comienza en la recepción de la receta médica estandarizada, que debe de cumplir la normativa vigente, finalizando con la entrega del o los medicamentos prescritos. La aplicación de las buenas prácticas de dispensación, garantizan el descubrimiento de posibles fallas de los medicamentos, productos falsificados y reacciones adversas. (27) (28) (29) El cumplimiento de estas buenas prácticas dispensando bajo los criterios de las normas vigentes del ente regulador, en busca de la calidad del medicamento y dispositivo médico. (30) (31) (32)

Además, se observa en los últimos años un gran aumento de aperturas de boticas, causando que las buenas prácticas de dispensación se vayan perdiendo. Así mismo, los encargados de realizar la fiscalización es la DIGEMID, que en muchas ocasiones inspeccionan para poder realizar una buena fiscalización de estas, por tanto en ocasiones frecuentes el químico farmacéutico no está en estos establecimientos, dejando a los encargados de las boticas atender a los pacientes sin medir los riesgos; un ejemplo de esto son los grandes casos sonados de cambio de medicamento o la venta indiscriminada de medicamentos controlados como son los ansiolíticos o medicamentos abortivos. (33) (34) (35)

Esto se puede utilizar como uno de los indicadores y para el apropiado cumplimiento con las prescripciones, que se reflejan en las recetas estandarizadas, que cumplen con la normativa vigente por parte del ministerio de salud. (36) (37). Todos los sanitarios tienen el compromiso y obligación de dilucidar todas las inquietudes de los pacientes y familiares si fuera el caso; puesto que las percepciones por parte de pacientes pueden diferir por estas causas, sobre la atención en el servicio de farmacia. Por ello debe de utilizar las

diversas herramientas de atención en busca de la calidad en el servicio hacia el paciente. (38) (39)

Interpretación y análisis de la prescripción incluye, leer la receta o prescripción, adecuada elucidación de las abreviaturas, en función al estado se realiza la confirmación de los ajustes de las dosis y particularidad del paciente, obtención considerada para el cálculo de cantidad y dosis (40). Preparación y selección para su entrega, El objetivo final que se busca conseguir disminuir el ofrecido en preparar el pedido, mejorando las ofertas de un excelente servicio, reduciendo los tiempos de espera y de la misma manera disminuyendo los precios por lo costos de almacenamiento, en donde el espacio y tiempo de permanencia involucra dinero. (41). En los despachos y entrega de productos farmacéuticos, se deben ejecutar de tal manera que existiera alguna incidencia, comprometiendo el desarrollar ciertas acciones como: estado, forma farmacéutica, concentración y características del producto con la receta. (42)

Para Fuenzalida la satisfacción del paciente Covid, frente al contexto de ser diagnosticado positivo para el COVID-19, es indispensable el seguimiento y monitoreo por parte del personal de salud, verificando los periodos de cuarentena en un parte de su domicilio. (43). La satisfacción de los pacientes, por los cuidados de los químicos farmacéuticos, se considera como uno de los importantes profesionales en la calidad del servicio, ya que es profesional que tiene excelente relación con el paciente, quien espera una atención de calidad. (44) (45)

El o los pacientes buscan en los hospitales y establecimientos de salud satisfacer una necesidad, por medio del o los servicios que recibe, por tal motivo nuestro a fan de mejorar día a día nuestra calidad en la atención buscando la satisfacción de los pacientes y pueda cambiar la percepción de los pacientes con respecto a todo el personal asistencial, las exigencia por parte de los pacientes involucra mucho esfuerzo de todas las instituciones vinculadas al ministerio de salud, quienes tienen que buscar la mejora continua de todos los servicios un búsqueda de la calidad y la satisfacción de los usuarios. (46) (47)

La satisfacción de la necesidad del paciente, es considerado como un elemento indispensable en la práctica médica y de todo el personal y profesional no médico, considerando estándares para la evaluación de los servicios y sobre todo de la calidad en la atención. (48) (49)

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación.

Se desarrolló un estudio de tipo básica, por que busco incrementar el conocimiento, corresponde a un diseño no experimental, donde no se manipulo las variables y de nivel descriptivo, correlacional, midiendo el valor de relación, que existen entre las variables investigadas. (50)

El nivel de investigación es correlacional, porque tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre las variables. El diseño de es no experimental, observando circunstancias que existen, no inducidas en la investigación, es no experimental, no es posible manipular, sin control sobre las variables y no se pueden influir en ellas, de corte transversal, dado que se indagarán las incidencias de las variables en un momento único. (51).

3.2 Variable, operacionalización

En la presente investigación a desarrollar se investigarán, las variables como buenas prácticas de dispensación, además de la variable satisfacción del paciente; en tiempos de COVID-19. Ambas son cualitativas, con una medida ordinal.

3.3 Población muestra y muestreo

La población está conformada por 728 pacientes que acuden al Hospital de San Juan de Lurigancho, La muestra, es una parte de la población, de donde se extraen los datos que representan a la población. (51).

La muestra está constituida por 252 pacientes ambulatorios del área de Farmacia de Emergencia Covid con quienes se realizó la dispensación de medicamentos.

Parámetro	Insertar Valor
N	728
Z	1.96
P	50%
Q	50%

E	5%
---	----

n= Tamaño de muestra buscado

N= Tamaño de la población o universo

Z= Parámetro estadístico que depende N

e= Error de estimación máximo aceptado

p= Probabilidad de que ocurre el evento

q= (1-p) = Probabilidad de que no ocurra

Muestra = 252 pacientes ambulatorios del servicio de farmacia.

Muestreo

El muestreo es probabilístico ya que es un subgrupo de la población en que todos los pacientes tienen la misma posibilidad de ser elegidos; por lo tanto, de clasificación aleatorio simple porque se seleccionó un grupo de pacientes del total de nuestra población. (51).

Criterios de inclusión

Todos los pacientes, que asisten a farmacia de emergencia Covid, que asistirá el día que se aplica la encuesta y predisposición a contestar las encuestas.

Criterios de exclusión

Aquellos pacientes, que concurren a farmacia de emergencia Covid, que no quieran participar.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para la siguiente investigación utilizaremos como técnica la encuesta, para cada variable, teniendo como instrumento el cuestionario de cada variable, con el objetivo de determinar la relación entre las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del paciente durante el COVID-19 en el Hospital. Los dos cuestionarios son adaptados, para su posterior validación por un juicio de expertos (anexo 5).

Validación del instrumento

Se midió el grado de fiabilidad con el alfa de Cronbach, con una prueba piloto en el área de farmacia del Hospital Bravo Chico del distrito del Agustino; dando los siguientes resultados: para el instrumento Buenas Prácticas de

Dispensación el alfa de Cronbach es de 0.953 y para el instrumento Satisfacción del Paciente el alfa de Cronbach es de 0.963 (anexo 6)

3.5 Procedimiento

Se solicitó la autorización al jefe del departamento de farmacia del Hospital, para la ejecución de la investigación, luego se realizó la recolección de información de los pacientes ambulatorios, que acuden al servicio de farmacia, previa sensibilización y explicación de la finalidad del estudio. Los datos obtenidos se trabajaron en Excel y estadísticamente con el uso del SPSS 25 para los análisis descriptivos e inferenciales.

3.6 Métodos de análisis de datos

La recopilación de datos, se obtuvo de cada uno de los usuarios externos del servicio de farmacia del Hospital de San Juan de Lurigancho, pasando por el procesamiento por medio de la estadística inferencial y descriptiva, los cuales se colocaron en las manos de Microsoft Excel 2020, este procedimiento se realizó para las dos variables de la investigación. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, porque la data recolectada se exportó al SPSS 25, para la elaboración de tablas y gráficos, que se utilizaron para describir y analizar los datos obtenidos, los cuales cuentan con su respectiva nota

3.7 Aspectos éticos

La investigación contendrá valores éticos:

- a) Autonomía: Los pacientes, que acuden al servicio de farmacia, tienen derecho a elegir si desean participar o no la presente investigación. Así mismo, se utilizó el consentimiento informado para la recolección de datos.
- b) Justicia: con este estudio, se busca fomentar la investigación en todos los profesionales químicos farmacéuticos y ello amerita el apoyo de la institución donde labora.
- c) No maleficencia: Los resultados serán captados por medio de los instrumentos de la investigación, están bajo confiabilidad y por ningún motivo serán divulgadas para otras fuentes.

IV. RESULTADOS

Tabla 01. Distribución de frecuencia Buenas practicas Dispensación

Ítems	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Nunca	17	6.7	6.7	6.7
Casi nunca	49	19.4	19.4	26.2
Indiferente	70	27.8	27.8	54.0
Casi siempre	78	31.0	31.0	84.9
Siempre	38	15.1	15.1	100.0
Total	252	100.0	100.0	

Fuente: propia

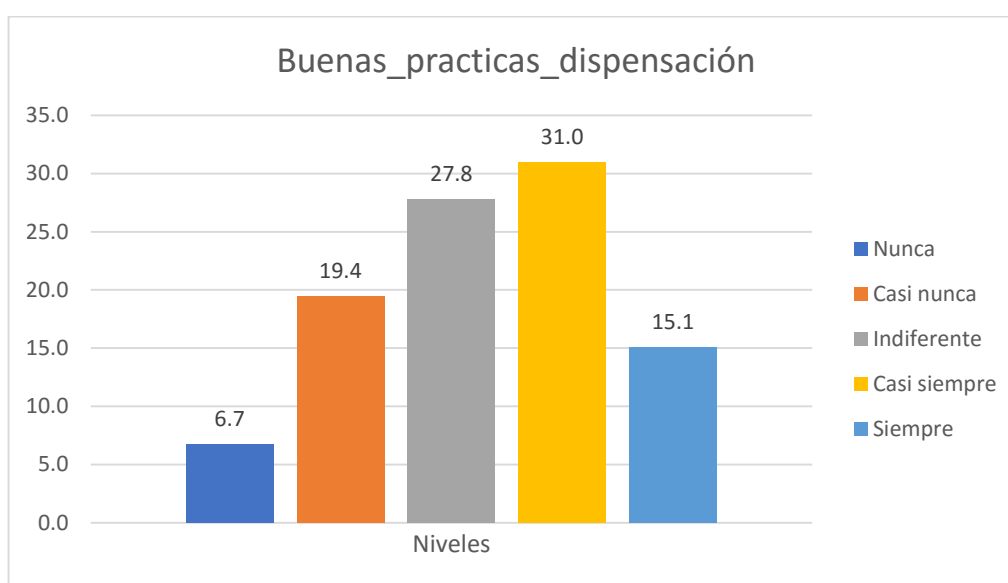


Figura 01. Distribución de frecuencia de Buenas prácticas Dispensación

Nota: la figura 01, se describe que la distribución de frecuencia de Buenas prácticas Dispensación, donde 17 pacientes que son el 6.7 % perciben que nunca cumplieron con buena práctica de dispensación, 49 pacientes que son el 19.4 % perciben que casi nunca cumplieron con una buena práctica de dispensación, 70 pacientes que son el 27.8 % perciben que es indiferente el personal en brindar una buena práctica de dispensación, 78 pacientes que son el 31.0 % perciben que casi siempre le dieron una buena práctica de dispensación y 38 pacientes que son el 15.1 % perciben que siempre le dieron una buena práctica de dispensación, durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021.

Tabla 11. Distribución de frecuencia de Satisfacción

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	57	22.6	22.6	22.6
A veces	8	3.2	3.2	25.8
Si	187	74.2	74.2	100.0
Total	252	100.0	100.0	

Fuente: propia

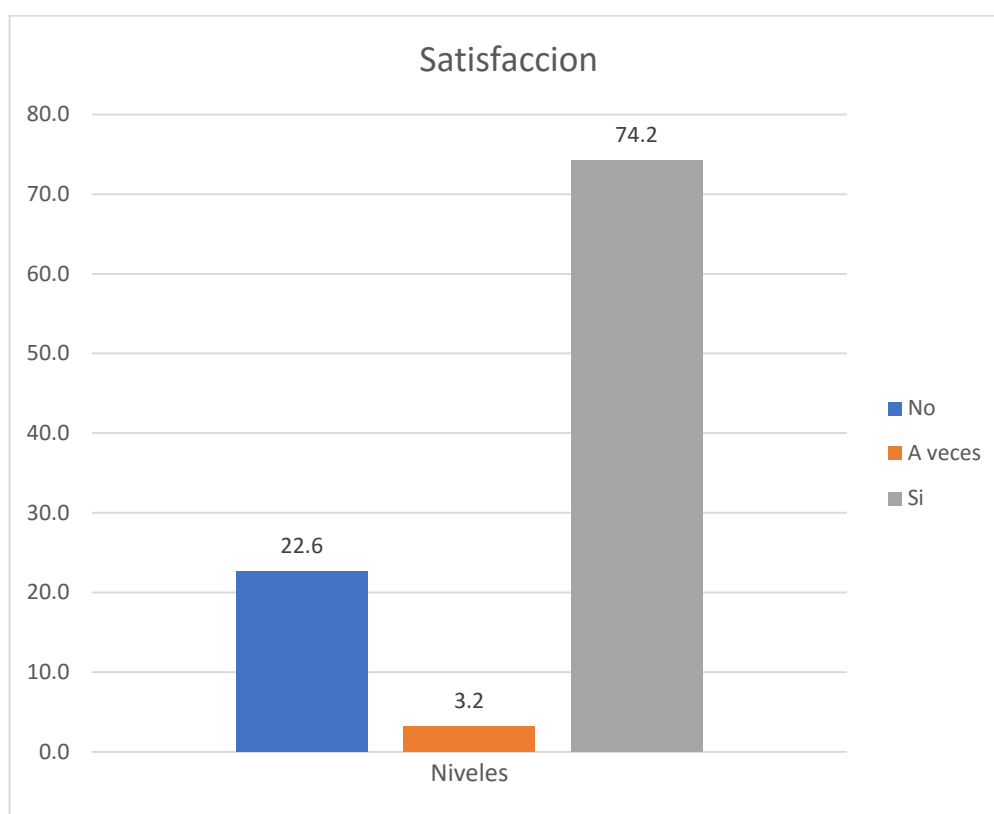


Figura 05. Distribución de frecuencia de Satisfacción

Nota: La figura 05, se describe que la distribución de frecuencia de Satisfacción, donde 57 pacientes que son el 22.6% perciben que no encuentran satisfacción después de ser atendidos, 8 pacientes que son el 3.2% perciben que a veces encuentran satisfacción después de ser atendidos y 187 pacientes que son el 74.2% perciben que, si encuentran satisfacción después de ser atendidos, durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021.

Tabla 1.1. Tabla cruzada Buenas Practicas de Dispensación y Satisfacción del paciente

		Buenas Practicas de Dispensación											
		Nunca		Casi nunca		Indiferente		Casi siempre		Siempre		Total	
		Rto	% del N de tabla	Rto	% del N de tabla	Rto	% del N de tabla	Rto	% del N de tabla	Rto	% del N de tabla	Rto	% del N de tabla
Satisfacción	No	16	6.3%	37	14.7%	2	.8%	0	0.0%	2	.8%	57	22.6%
	A veces	1	.4%	0	0.0%	4	1.6%	2	.8%	1	.4%	8	3.2%
	Si	0	0.0%	12	4.8%	64	25.4%	76	30.2%	35	13.9%	187	74.2%
	Total	17	6.7%	49	19.4%	70	27.8%	78	31.0%	38	15.1%	252	100.0%

Fuente: propia

Nota: la tabla 1.1, describe que el 35 paciente siempre percibieron una buena práctica de dispensación y si está satisfecho con la atención; que 76 pacientes casi siempre percibieron una buena práctica de dispensación y si está satisfecho con la atención; que 64 pacientes percibieron indiferencia en la buena práctica de dispensación y si está satisfecho con la atención; que 37 pacientes casi nunca percibieron una buena práctica de dispensación y no está satisfecho con la atención y que 16 pacientes nunca percibieron una buena práctica de dispensación y no está satisfecho con la atención con la atención durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021.

Prueba de Normalidad

Análisis de normalidad de las variables y dimensiones a correlacionar.

Ho: Las variables tienen una distribución normal

H1: Las variables no tienen una distribución normal

Tabla 3. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov - Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Buenas practicas	.196	252	.000
Satisfacción	.460	252	.000

Fuente: propia

Conclusión: Como se puede observar las variables en estudio no tienen una distribución normal. Por ello vamos a utilizar una prueba No Paramétrica (Rho Spearman).

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del paciente durante el Covid 19 en el Hospital Nacional 2021

H₁: Existe relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del paciente durante el Covid 19 en el Hospital Nacional 2021

Tabla 4. Pruebas de correlación entre Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción

		Buenas practicas	Satisfacción
Rho de Spearman	Coefi	1.000	,641**
	Buenas practicas Sig.(bilateral)		.000
	N	252	252
	Satisfacción Coefi	,641**	1.000
	Satisfacción Sig.(bilateral)	.000	
	N	252	252

Fuente: propia

Como el P value < 0,05, se rechaza la Ho; Por lo tanto, existe relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del paciente durante el Covid 19 en el Hospital Nacional 2021.

Hipótesis específica 1:

Ho: No existe relación entre la recepción y validación de la prescripción y la satisfacción del paciente durante el Covid 19 en el Hospital Nacional 2021

H₁: Existe relación entre la recepción y validación de la prescripción y la satisfacción del paciente durante el Covid 19 en el Hospital Nacional 2021.

Tabla 5. Pruebas de normalidad Hipótesis específica 1

			Recepción validación	Satisfacción
Rho de Spearman		Coefi	1.000	,563**
	Recepción_validación	Sig. (bilateral)		.000
		N	252	252
		Coefi	,563**	1.000
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	.000	
		N	252	252

Fuente: propia

Como el P value < 0,05, se rechaza la Ho; Por lo tanto, existe relación entre la recepción y validación de la prescripción y la satisfacción del paciente durante el Covid 19 en el Hospital Nacional 2021.

Hipótesis específica 2:

Ho: No existe relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del paciente durante el Covid 19 en el Hospital Nacional 2021.

H1: Existe relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del paciente durante el Covid 19 en el Hospital Nacional 2021

Tabla 6. Pruebas de normalidad Hipótesis específica 2

			Análisis_interp retación	Satisfacción
Rho de Spearman		Coefic	1.000	,601**
	Análisis_interp relación	Sig. (bilateral)		.000
		N	252	252
		Coefic	,601**	1.000
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	.000	
		N	252	252

Fuente: propia

Como el P value < 0,05, se rechaza la Ho; Por lo tanto, existe relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del paciente durante el Covid 19 en el Hospital Nacional 2021.

Hipótesis específica 3:

Ho: No existe relación entre la preparación y selección de los productos para su entrega y la satisfacción del paciente durante el Covid 19 en el Hospital Nacional 2021.

H₁: Existe relación entre la preparación y selección de los productos para su entrega y la satisfacción del paciente durante el Covid 19 en el Hospital Nacional 2021.

Tabla 7. Pruebas de normalidad Hipótesis específica 3

			Preparación selección	Satisfacción
Rho de	Preparación_	Coefi	1.000	,665**
	selección	Sig. (bilateral)		.000
Spearman		N	252	252
	Satisfacción	Coefi	,665**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	252	252

Fuente: propia

Como el P value < 0,05, se rechaza la Ho; Por lo tanto, existe relación entre la preparación y selección de los productos para su entrega y la satisfacción del paciente durante el Covid 19 en el Hospital Nacional 2021.

V. DISCUSIÓN

La dispensación es un proceso exclusivamente del químico farmacéutico que consiste en la entrega del producto previa receta médica, donde este tiene que validar y evaluar antes de su atención, posteriormente realiza la entrega del producto donde este tiene que tener tres características fundamentales que son la calidad, eficacia y seguro, finalmente el farmacéutico tiene que informar al paciente la forma de administración, almacenamiento, posibles reacciones adversas o interacciones medicamentosas con la finalidad de asegurar una correcta y efectiva dispensación y así mejorar la calidad de atención.

Por ello la presente investigación se basó en determinar la relación entre las Buenas Practicas de Dispensación (BPD) y la Satisfacción del paciente en el área de Farmacia de Emergencia Covid del Hospital de San Juan de Lurigancho en el año 2021, donde al analizar la variable BPD que se encuentra plasmado en la tabla 1 indica que de 31 pacientes el 18.1% siempre cumple con las BPD, 78 pacientes el 31% casi siempre se cumple con las BPD, sin embargo, de 17 paciente el 6.7% indican que no se cumple con las BPD. Así mismo cabe recalcar que el área de Farmacia de Emergencia Covid se cuenta con 4 Químicos Farmacéuticos habilitados y acreditados para cumplir dichas funciones y la normativa vigente; dichos resultados al ser comparados con las investigaciones de **Cabanillas (2021)** donde indican que se cumple con las BPD al 100% y **Barahona (2017)** cumple en un 70%; de tal manera podemos comprobar que existe gran diferencia con respecto al cumplimiento de las BPD y marcar la diferencia de la demanda de pacientes en ambos establecimiento, por lo que se recomienda en las siguientes investigaciones profundicen en el cumplimiento de las Buenas Practicas de Dispensación. Con respecto a la segunda variable de Satisfacción del paciente mostrándose en la tabla 11, indica que de 187 pacientes el 74.2% se encuentran satisfechos coincidiendo con Cabanillas (2021), así mismo, **Rosales (2021)**, Con respecto el nivel de satisfacción se obtuvo el 82%, la significación no fue significativa, pero se visualizaron dos correlaciones con el estado de salud y estableció correlaciones entre salud general y vitalidad con confianza y accesibilidad y en nuestra investigación de frecuencia de Satisfacción, donde 57 pacientes que son el 22.6 % perciben que

no encuentran satisfacción después de ser atendidos, 8 pacientes que son el 3.2 % perciben que a veces encuentran satisfacción después de ser atendidos y 187 pacientes que son el 74.2 % perciben que, si encuentran satisfacción después de ser atendidos. Además, para Angelina (2021) la percepción de los usuarios es de insatisfacción en fiabilidad, tangibilidad, empatía y seguridad y parcialmente satisfecho en capacidad de respuesta y los demás obtuvieron bajas valoraciones y nuestros datos resaltan, que en la distribución de frecuencia de Humanística, donde 58 pacientes que son el 23.0 % perciben que no encuentran un trato Humanística después al ser atendidos, 91 pacientes que son el 36.1 % perciben que a veces encuentran un trato Humanística al ser atendidos y 103 pacientes que son el 40.9 % perciben que, si encuentran un trato Humanística al ser atendidos. Por otro lado, **León (2021)**. Sus datos mostraron que el 51% de los pacientes tienen una percepción poco satisfecho el 28%, el 5% muy satisfecho y el 16% de los pacientes está insatisfecho con la atención. El 72% de los pacientes tiene una percepción regular en la calidad del cuidado, el 11% mala calidad y el 17% buena calidad. Para el caso de Angelina, puede ser, por que el servicio no da la comfortable seguridad que necesita el paciente y la se tienen deficiencias en la calidez del trato. Estamos seguros si empezamos a evaluar y mejorar las deficiencias del Hospital, desarrollando indicadores de gestión y desempeño, incorporación del triaje Manchester y la capacitación inmediata de todo el personal cambiara la percepción de los pacientes.

Podemos señalar, que la hipótesis general busco determinar si existe una relación positiva entre Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021, con los siguientes resultados que se describe a continuación: En la tabla 01 y la figura 01, se describe que la distribución de frecuencia de Buenas prácticas Dispensación, donde 17 pacientes que son el 6.7 % perciben que nunca le dieron una buena práctica de dispensación, 49 pacientes que son el 19.4 % perciben que casi nunca le dieron una buena práctica de dispensación, 70 pacientes que son el 27.8 % perciben que es indiferente el personal en brindar una buena práctica de dispensación, 78 pacientes que son el 31.0 % perciben que casi siempre le dieron una buena práctica de dispensación y 38 pacientes que son el

15.1 % perciben que siempre le dieron una buena práctica de dispensación y en y En la tabla 11 y la figura 05, se describe que la distribución de frecuencia de Satisfacción, donde 57 pacientes que son el 22.6 % perciben que no encuentran satisfacción después de ser atendidos, 8 pacientes que son el 3.2 % perciben que a veces encuentran satisfacción después de ser atendidos y 187 pacientes que son el 74.2 % perciben que, si encuentran satisfacción después de ser atendidos,

En cuanto a la hipótesis específica 1, En la tabla 08 y la figura 02, se describe que la distribución de frecuencia de Recepción_validación, donde 17 pacientes que son el 6.7 % perciben que nunca le dieron una buena Recepción_validación, 49 pacientes que son el 19.4 % perciben que casi nunca le dieron una buena Recepción_validación, 70 pacientes que son el 27.8% perciben que es indiferente el personal en brindar una buena Recepción_validación, 78 pacientes que son el 31.0% perciben que casi siempre le dieron una buena Recepción_validación y 38 pacientes que son el 15.1 % perciben que siempre le dieron una buena Recepción_validación. La tabla 02, describe que 16 pacientes nunca percibieron una buena recepción y validación de la receta y no se encuentran satisfechos con la atención, 29 pacientes casi nunca percibieron una buena recepción y validación de la receta y a veces se encuentran satisfechos con la atención, 83 pacientes percibieron la indiferencia en la buena recepción y validación de la receta y si se encuentran satisfechos con la atención, 60 pacientes casi siempre percibieron una buena recepción y validación de la receta y si se encuentran satisfechos con la atención y 20 pacientes siempre percibieron una buena recepción y validación de la receta y si se encuentran satisfechos con la atención.

En cuanto a la hipótesis específica 2, En la tabla 09 y la figura 03, se describe que la distribución de frecuencia de Análisis_interpretación, donde 31 pacientes que son el 12.3% perciben que nunca le dieron un buen Análisis_interpretación a su receta, 66 pacientes que son el 26.2% perciben que casi nunca le dieron un buen Análisis_interpretación a su receta, 71 pacientes que son el 28.2% perciben que es indiferente el personal en brindar un buen Análisis_interpretación a su receta, 70 pacientes que son el 27.8% perciben que casi siempre le dieron un

buen Análisis_interpretación a su receta y 14 pacientes que son el 5.6% perciben que siempre le dieron un buen Análisis_interpretación a su receta.

En la tabla 15, describe que 31 pacientes nunca percibieron un buen Análisis_interpretación de su receta y no se encuentran satisfechos con la atención, 42 pacientes casi nunca percibieron un buen Análisis_interpretación de su receta y a si se encuentran satisfechos con la atención, 65 pacientes percibieron la indiferencia en el Análisis_interpretación de su receta y si se encuentran satisfechos con la atención, 66 pacientes casi siempre percibieron un buen Análisis_interpretación de su receta y si se encuentran satisfechos con la atención y 14 pacientes siempre percibieron un buen Análisis_interpretación de su receta y si se encuentran satisfechos con la atención durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021.

Por su parte Martina (2021) resalto que la calidad de servicios y la Satisfacción de los pacientes tiene un Rho de Spearman de 0.73, que es una correlación muy alta; la percepción de los pacientes es bueno con respecto a la calidad del servicio y con respecto a satisfacción medianamente satisfecho, en nuestra investigación tenemos un Rho de Spearman de 0.641. y pide la implementación de una guía en la atención a los pacientes por parte del personal del hospital.

En cuanto a la hipótesis específica 3, En la tabla 10 y la figura 04, se describe que la distribución de frecuencia de Preparación_selección, donde 29 pacientes que son el 11.5% perciben que nunca le dieron una buena Preparación_selección de sus medicamentos, 41 pacientes que son el 16.3% perciben que casi nunca le dieron una buena Preparación_selección a sus medicamentos, 79 pacientes que son el 31.3% perciben que es indiferente el personal en brindar una buena Preparación_selección de sus medicamentos, 78 pacientes que son el 31.0% perciben que casi siempre le dieron una buena Preparación_selección a sus medicamentos y 25 pacientes que son el 9.9% perciben que siempre le dieron una buena Preparación_selección a sus medicamentos.

En la tabla 16, describe que 28 pacientes nunca percibieron una buena Preparación_selección de sus medicamentos y no se encuentran satisfechos

con la atención, 26 pacientes casi nunca percibieron una buena Preparación_selección de sus medicamentos y a no se encuentran satisfechos con la atención, 73 pacientes percibieron la indiferencia en la Preparación_selección de sus medicamentos y si se encuentran satisfechos con la atención, 75 pacientes casi siempre percibieron una buena Preparación_selección de sus medicamentos y si se encuentran satisfechos con la atención y 25 pacientes siempre percibieron una buena Preparación_selección de su medicamento y si se encuentran satisfechos con la atención.

Concordamos con a Odalis (2017) es importante la intervención del químico farmacéutico en el uso racional del medicamento, además de motivar atención farmacéutica a cada paciente. Debe existir profesionales químicos farmacéuticos y técnicos de farmacia capacitados para desplegar buenas prácticas en las oficinas farmacéuticas y una buena práctica de dispensación de los medicamentos descritos en las recetas.

Compartimos lo estipulado por Juli (2021), donde menciona que el químico farmacéutico, es el único responsable de los procesos, intervenciones, procedimientos científicos, técnicos y administrativos, relacionados directamente a los medicamentos y material médico; que son utilizados en la prevención, promoción y recuperación de la salud de la población, en términos generales la población que acude a la institución se encuentra regularmente satisfecho con un 57,14%, del cual los pacientes en edad de 26-30 años (14,6%) acuden en mayor frecuencia al servicio, por otro lado el 56,78% de la población es femenina.

Por último, Giraldo (2021). teniendo en cuenta que los químicos farmacéuticos están la oficina farmacéutica deben de atender con calidad a todos los pacientes y siempre basados en las normativas vigentes por el ente regulador. Insta a evaluar y mejorar los procesos en busca de la calidad en el servicio de farmacia.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

De los resultados de la contrastación de hipótesis general, puede concluir que, existe relación entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la satisfacción del paciente durante el Covid 19 en el Hospital Nacional 2021.

Segunda:

De los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 1, puede concluir que, existe relación entre la recepción y validación de la prescripción y la satisfacción del paciente durante el Covid 19 en el Hospital Nacional 2021.

Tercera:

De los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 2, puede concluir que, existe relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del paciente durante el Covid 19 en el Hospital Nacional 2021.

Cuarta:

De los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 3, puede concluir que, existe relación entre la preparación y selección de los productos para su entrega y la satisfacción del paciente durante el Covid 19 en el Hospital Nacional 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

Se recomienda al jefe del departamento de farmacia del Hospital de San Juan de Lurigancho, a brindar charlas informativas a los profesionales Químicos Farmacéuticos sobre Buenas Practicas de Dispensación y Satisfacción del paciente, así mismo, se sugiere implementar un informe cuyo indicador sea la satisfacción del paciente para así lograr la mejora continua del establecimiento y asegurar la calidad de atención farmacéutica, por ende, mejorar la salud de la población.

Segunda:

Se recomienda implementar un área exclusiva, con los protocolos de bioseguridad adecuados para realizar atención farmacéutica con los materiales y equipos tecnológicos necesarios con el fin de garantizar el uso adecuado de medicamentos y así contribuir con la salud de la población.

Tercera:

Se recomienda apoyar en las futuras investigaciones o estudios con respecto al área farmacéutica asistencial, para corroborar hallazgos y resultados, según la realidad problemática del sector.

Cuarta:

Se recomienda incrementar la cantidad de suministro continuo de Elementos de Protección Personal para el profesional Químico Farmacéutico y técnicos en farmacia, ya estamos en contacto con el paciente Covid positivo, con finalidad de evitar contagios.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Enfermedad por coronavirus (COVID-19). [Online].; 2021. Available from: <https://www.who.int/es>.
2. Nancy LO. Revisión rápida: probabilidad de contagio por infecciones respiratorias agudas en el transporte público y medidas para mitigarlo. Salud Publica de Mexico. 2020 2021;; p. 1,1, <https://www.saludpublica.mx/index.php/spm/article/view/11601>.
3. Ministerio de Salud. Satisfacción de los usuarios externos. Plataforma digital del estado peruano. 2021;; p. <https://www.gob.pe/minsa>.
4. Astibia AO. The role of the community pharmacist in detecting and decreasing medication errors: a scoping review. Ars Pharmaceutica. 2021 Mar; 62(1, https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2340-98942021000100015&lang=es).
5. National Coordinating. National Coordinating Council for Medication Error Reporting and Prevention. What is a Medication Error? [Online].; 2015 [cited 2021 marzo 12. Available from: <https://www.nccmerp.org/about-medication-errors>.
6. Martínez MÁB. The "new normality": what do our patients think? Hospital a Domicilio. 2020 Diciembre; 4(4, https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2530-51152020000400002&lang=es).
7. Möller H. Definiciones relacionadas con la farmacovigilancia y la seguridad de los medicamentos. Z Evid Fortbild Qual Gesundheitswes. 2012; 106(10, <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23217722/>).
8. Odalis Rodríguez Ganen AJGMLACPLC. La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria. Revista Cubana de Medicina General Integral. 2017;; p. vol.33 no.4 , http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000400007.

9. Rosales TRD. repositorioinstitucional.buap.mx. [Online].; 2021. Available from:
<https://repositorioinstitucional.buap.mx/bitstream/handle/20.500.12371/1163/009418T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- 1 ANGELINA MVW. Repositorio.ucsg.edu.ec. [Online].; 2021. Available from:
0. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>.
- 1 JULI MSU. Repositorio.umsa.bo. [Online].; 2021. Available from:
1. <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/17586/TM-1926.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- 1 Cabanillas Murillo JS. repositorio.ucv.edu.pe. [Online].; 2021. Available from:
2. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45806/Cabanillas%20MJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- 1 Martina OIJ. repositorio.ucv.edu.pe. [Online].; 2021. Available from:
3. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14320/OlorteguiIJM.pdf?sequence=1>.
- 1 LEÓN OGS. Repositorio Universidad Nacional de Trujillo. [Online].; 2021.
4. Available from:
<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/3180/Tesis%20Maestr%C3%ADa%20-%20OLGA%20GISSELLA%20SIFUENTES%20LE%20C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- 1 Giraldo JCD. epositorio.ucv.edu.pe. [Online].; 2021. Available from:
5. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49580/D%C3%A Daz_GJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- 1 DIGEMID. Ministerio de salud. [Online].; 2009 [cited 2021 Abril 13. Available
6. from: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf.
- 1 BERNABÉ ME. ANALYSIS OF THE DISPENSATION OF OUTPATIENT
7. ANTIBIOTICS IN A COMMUNITY PHARMACY AT MURCIA, SPAIN. Vitae.

2013 Diciembre; 20(3,
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-40042013000300006&lang=es).

1 Casanova HA. A fine line between legal and illegal oral drug repackaging.

8. Revista Panamericana de Salud Pública. 2016 Junio; 39(6,
<https://www.scielosp.org/article/rpsp/2016.v39n6/366-371/>).

1 Grupo de Farmacia Oncológica de la SEFH. VALIDACIÓN FARMACÉUTICA
9. DE LA PRESCRIPCIÓN DEL PACIENTE ONCOHEMATOLÓGICO. 2016th ed.
Rosario Pino, 14 – 4ª Planta. 28020 Madrid. España: Springer Healthcare
Ibérica, S.L.; 2018.

2 Caso RL PG. Una encuesta de los programas de notificación de reacciones
0. adversas a los medicamentos en hospitales seleccionados. Hosp Pharm. 1986
Mayo; 21(5,<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/10276799/>).

2 Ackroyd-Stolarz S. Desmitificando la seguridad de los medicamentos:
1. entendiendo la terminología. Res Social Adm Pharm. 2006 Junio; 2(2,
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/17138513/>).

2 Pintor-Mármol A. Términos utilizados en la seguridad del paciente
2. relacionados con la medicación: una revisión de la literatura.
Pharmacoepidemiol Drug Saf. 2012 Agosto; 21(8,
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/22678709/>).

2 KH Y. Multiplicidad de términos, definiciones y significados funcionales de
3. seguridad de los medicamentos: ¿cuándo es suficiente? Cuidado de la salud
Qual Saf. 2005 Octubre; 14(5, <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/16195570/>).

2 Nebeker JR. Aclarar los eventos adversos de los medicamentos: una guía
4. para médicos sobre terminología, documentación e informes. Ann Intern Med.
2004 Mayo; 140(10, <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/15148066/>).

2 Moya JS. Community pharmacy interventions in adult patients receiving home
5. health care: an exploratory review. Hospital a Domicilio. 2020 Diciembre; 4(4,

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2530-51152020000400005&lang=es).

- 2 Benjamín DM. Reducir los errores de medicación y aumentar la seguridad del paciente: estudios de caso en farmacología clínica. J Clin Pharmacol. 2003 Julio; 43(7, <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/12856392/>).
- 2 Sánchez PVA. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [Online].; 2020
7. [cited 2021 mayo 12. Available from:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49329>.
- 2 Cusi CP. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [Online].; 2020 [cited
8. 2021 Mayo 15. Available from:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51629>.
- 2 Murillo JSC. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [Online].; 2020 [cited
9. 2021 Mayo 14. Available from:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45806>.
- 3 Gaya JMB. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en 0. farmacias y boticas inspeccionadas por ufremid en el departamento de la libertad, octubre 2013 – marzo 2014. Repositorio Universidad Nacional de Trujillo. 2014;(https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1234).
- 3 Gala ARM. Relación de factores predisponentes y cumplimiento de buenas 1. prácticas de dispensación en el personal técnico y farmacéutico del distrito de Comas - Enero a Mayo del 2017. [Online].; 2017 [cited 2021 junio 10. Available from: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1446>.
- 3 Noe TYL. Repositorio Universidad San Pedro. [Online].; 2020 [cited 2021
2. Mayo 7. Available from: <http://200.48.38.121/handle/USANPEDRO/14094>.
- 3 Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas. Autorización 3. Sanitaria. [Online].; 2021. Available from:
<http://www.digemid.minsa.gob.pe/main.asp?Seccion=496>.

- 3 European Medicines Agency. science medicine health. [Online].; 2013 [cited 4. 2021 junio 12. Available from: <https://www.ema.europa.eu/en/news/tackling-medication-errors-european-medicines-agency-workshop-calls-coordinated-eu-approach>.
- 3 MJ OL. Actualización de la clasificación de errores de medicación del grupo 5. Ruiz-Jarabo 2000. Elsevier. 2001 marzo;(file:///C:/Users/Giussepe/Downloads/S1130634308728083.pdf).
- 3 Ruiz SP. Satisfaction profile of the evacuation pattern in patients hospitalized 6. in an orthogeriatric unit. Gerokomos. 2021 Febrero; 31(4, https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-928X2020000500211&lang=es).
- 3 Anto B. Errores en la etiqueta de dispensación en el hospital: tipos y posibles 7. causas. Int J Pharm Pract. 2010 Abril; 18(2, <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/20441122/>).
- 3 Ramirez AC. Satisfacción del familiar del paciente en la Unidad de Cuidados 8. Intensivos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2018. Anales de la Facultad de Medicina. 2019 Abril; 80(2, http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200007&lang=es).
- 3 McArtney R. Incidencia, tipo y causas de errores de dispensación: revisión de 9. la literatura. Int J Pharm Pract. 2009 Febrero; 17(1, <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/20218026/>).
- 4 Mattias LARSSON NTB. Private pharmacy staff in Hanoi dispensing steroids - 0. theory and practice. Pharmacy Practice (Granada). 2006 Junio; 4(2, https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1885-642X2006000200002&lang=es).
- 4 Cameo SC. UN ESTUDIO DE MINIMIZACIÓN DE COSTES EN LA 1. PRESCRIPCIÓN DE ANTIINFECCIOSOS EN DOS AREAS DE ATENCIÓN PRIMARIA. Revista Española de Salud Pública. 1998 Enero; 72(1,

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57271998000100005&lang=es).

4 DIGEMID. MANUAL DE BUENAS PRACTICAS DE ALMACENAMIENTO DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS Y AFINES. [Online].; 2010 [cited 2021 Abril 12. Available from:
http://www.dirislimaeste.gob.pe/Virtual2/Otros_Link/DFCVS/R.M.%20585-99-SA_DM%20%20MANUAL%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS%20DE%20ALMACENAMIENTO.pdf.

4 Fuenzalida CJ. Evaluation of a remote control model for pregnant and post-partum patients with SARS-CoV-2infection. Revista chilena de obstetricia y ginecología. 2020 Setiembre; 85(1,
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-75262020000700007&lang=es).

4 Pech MEP. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. [Online].; 2017 [cited 2021 Abril 12. Available from: [, 25,2, https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim172g.pdf](https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2017/eim172g.pdf).

4 Matos OAG. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [Online].; 2020 [cited 2021 Junio 2. Available from:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59693>.

4 Lopez SRB. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [Online].; 2021 [cited 2021 Junio 22. Available from:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61386>.

4 Calderón MDG. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [Online].; 2015 [cited 2021 Mayo 12. Available from:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/18261>.

4 Rodriguez AMM. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [Online].; 2021 [cited 2021 Junio 12. Available from:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59165>.

4 Armijo JLV. Repositorio de la Universidad César Vallejo. [Online].; 2020 [cited 9. 2021 Mayo 25. Available from:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63507>.

5 Bernal CA. Metodología de la investigación. 2010th ed. Carrera 65B No. 13-62, 0. Bogotá D.C., Colombia: Cámara Colombiana del Libro. Radicación núm. 66156; 2010.

5 Roberto Hernández Sampieri CFCyMdPBL. Metodología de la investigación. 1. 2014th ed. C.P. 01376, México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.; 2017.

5 Sabino C. El proceso de investigación reimpressa , editor. Buenos Aires, 2. Argentina,; Editorial Episteme, 2014.

5 Beso A. La frecuencia y las posibles causas de los errores de dispensación en 3. una farmacia hospitalaria. Ciencia del mundo de Pharm. 2005 Junio; 27(3, <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/16096885/>).

54. Barrientos Valdez, J. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. Universidad César Vallejo.

55. Barahona Alvear, M. L. (2017). Diagnóstico de las etapas del proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo (consulta externa) de la farmacia hospitalaria de la clínica metropolitana.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Buenas Practicas y satisfacción del paciente durante el Covid 19 en un Hospital Nacional, 2021					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL:	VARIABLE 1	TIPO: Básica	<p style="text-align: center;">VARIABLE 1: Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación</p> <p style="text-align: center;">TÉCNICA: Encuesta</p> <p style="text-align: center;">INSTRUMENTO: Cuestionario de 17 ítems</p> <p style="text-align: center;">ESCALA DE MEDICIÓN: Ordinal Nunca = 1 Casi nunca = 2 Indiferente = 3 Casi Siempre = 4 Siempre = 5</p>
¿Cuál es la relación entre el Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021?	Determinar la relación entre Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021	Existe una relación positiva entre Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021	<p>Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación</p> <p>Dimensiones</p> <p>Recepción y validación de la prescripción</p>	<p>DISEÑO:</p> <p>No experimental</p> <p>de corte transversal</p>	
PROBLEMA ESPECÍFICO:	OBJETIVO ESPECÍFICO:	HIPÓTESIS ESPECÍFICO:	Análisis e interpretación de la prescripción	ENFOQUE:	
¿Cuál es la relación entre la Recepción y validación de la prescripción y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021?	Determinar la relación entre la recepción y validación de la prescripción y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021	Existe una relación positiva entre la Recepción y validación de la prescripción y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021	Preparación y selección de los productos para su entrega	Cuantitativo	<p style="text-align: center;">VARIABLE 2: Satisfacción del Paciente</p> <p style="text-align: center;">TÉCNICA: Encuesta</p> <p style="text-align: center;">INSTRUMENTO: Cuestionario de 16 ítems</p>
¿Cuál es la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021?	Determinar la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021	Existe una relación positiva entre el análisis e interpretación de la prescripción y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021	VARIABLE 2	NIVEL:	
			Satisfacción del Paciente	Explicativo	
			Dimensiones	MÉTODO:	
			Humanística	Hipotético deductivo	
				POBLACIÓN:	

<p>¿Cuál es la relación entre la preparación y selección de los productos para su entrega y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021?</p>	<p>Determinar la relación entre la preparación y selección de los productos para su entrega y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021</p>	<p>Existe una relación positiva entre la preparación y selección de los productos para su entrega y Satisfacción del Paciente durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021</p>	<p>Científica –Tecnológica</p> <p>Entorno</p>	<p>728 Pacientes Covid 19 Del Hospital De San Juan De Lurigancho</p> <p>MUESTRA</p> <p>252 pacientes del servicio de farmacia</p> <p>MUESTREO</p> <p>No probabilístico</p>	<p>ESCALA DE MEDICIÓN:</p> <p>Ordinal</p> <p>No = 1</p> <p>A Veces = 2</p> <p>Si = 3</p>
---	--	--	---	--	--

ANEXO 2

Variables y Operacionalización: Buenas Practicas de Dispensación

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN	Es un procedimiento exclusivo del profesional Químico Farmacéutico, para asegurar el buen uso de los fármacos (Mazzeti Soler, Carmen Sara, Villar López, & Dongo Zegarra, 2006)	El cual mide el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos según los siguientes procesos que lo conforman: Recepción y validación de la prescripción (Ministerio de salud, 2009)	Recepción y validación de la prescripción (Ministerio de salud, 2009)	Recepción de la prescripción	1,2,3,4,5	Ordinal Nunca de 1 - 17 Casi nunca de 18 - 34 Indiferente de 35 - 51 Casi Siempre 52 - 68 Siempre de 69 - 85
				Validación de la prescripción		
			Análisis e interpretación de la prescripción (Ministerio de salud, 2009)	Análisis de la prescripción	6,7,8,9,10	
				Interpretación de la prescripción		
		Preparación y selección de los productos para su entrega (Ministerio de salud, 2009)	Preparación de los productos	11,12,13,		
			Selección de los productos para su entrega			
			Registro de la entrega de medicamentos	14,15, 16,17		
			Entrega de los productos			
		Información de los productos				

Fuente: Adaptado de Cabanillas (2020)

Variables y Operacionalización Satisfacción del paciente

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	
SATISFACCION DEL PACIENTE	Es un indicador de su nivel de utilización de servicios sanitarios y de su adecuado cumplimiento con las prescripciones médicas. (Ramírez, 2018)	El cual ayuda a medir la satisfacción del paciente atendido desde un punto de vista humanística, científica – tecnológica y del entorno, para poder determinar el grado de satisfacción de este.	Humanística (Barrientos Valdez, 2018)	Atención con cuidado y precaución	1,2,3,4,5	Ordinal	
				Trata amable y Cortez			
				Respeto por la privacidad y confidencialidad			
				Respeto por el orden de llegada de los pacientes			
			Personal correctamente uniformado y aseado	6,7,8,9,10	No de 1 – 16 A Veces de 17 – 32 Si de 33 - 48		
			Científica – Tecnológica (Barrientos Valdez, 2018)				Eficacia en el servicio
			Orientación en el servicio				
			Seguridad y dominio de la farmacoterapia	11,12,13,14,15,16			
			Entorno (Barrientos Valdez, 2018)				Limpieza y orden en la farmacia
							Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia
							Señalización adecuada de la farmacia
				Abastecimiento y disponibilidad de los productos			

Fuente: Adaptado de Cabanillas (2020)

ANEXO 03

Ficha Técnica: Variable 1

Nombre	Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos
Autor	María Manuela Sandoval Piscoya
Año	2016
Aplicación	Evaluación del personal profesional químico farmacéutico en un establecimiento farmacéutico público o privado.
Bases teóricas	Teoría relacionada con las Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos
Versión	Primera.
Sujetos de aplicación	Personas mayores de edad usuarios del servicio de un establecimiento farmacéutico.
Tipo de administración	Personal
Duración	20 minutos
Normas de puntuación	General con 21 ítems para medir las Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos y específica por dimensiones: recepción y validación de la prescripción (constituido por 5 ítems), análisis e interpretación de la prescripción (constituido por 5 ítems), preparación y selección de los productos para su entrega (constituido por 11 ítems)
Campo de aplicación	Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos por el profesional químico farmacéutico
Validez	La cartilla de observación fue validada por tres expertos, dos profesionales en salud, uno con grado de maestro en educación superior y el segundo con grado de doctor en ciencias. Y, un profesional químico farmacéutico con el grado de maestro en ciencias. Luego de esta validación se realizaron algunos cambios para mejorar el instrumento. Se adjunta en anexos la cartilla de juicio de expertos.
Confiabilidad	Se trabajó la confiabilidad Alfa de Crombach, coeficiente de fiabilidad como consistencia interna para ítems dicotómicos, y el nivel de confianza estadístico del 95%. Según Herrera (1998), los niveles de confiabilidad se determinan de 0 a 1; de acuerdo a los datos obtenidos para este instrumento fue de $p = 0,806$; lo que significa que el instrumento tiene un nivel de excelente confiabilidad.
Categorización de la medición general y rangos	<ul style="list-style-type: none">➤ Nunca = 1➤ Casi nunca = 2➤ Indiferente = 3➤ Casi Siempre = 4➤ Siempre = 5

Ficha de Técnica: Variable 2

Nombre	Satisfacción de los pacientes
Autor	Jovana Martina Olortegui Inca
Año	2018
Aplicación	Evaluación del personal profesional químico farmacéutico en Hospitales
Bases teóricas	Teoría relacionada con la Satisfacción de los pacientes
Versión	Primera.
Sujetos de aplicación	Químico farmacéutico de los servicios de un Hospital.
Tipo de administración	Personal
Duración	20 minutos
Normas de puntuación	General con 15 ítems para medir la Satisfacción de los pacientes y específica por dimensiones: atención general y atención personalizada
Campo de aplicación	Químico farmacéutico de los servicios de un Hospital.
Validez	La cartilla de observación fue validada por tres expertos, dos profesionales en salud, uno con grado de maestro en educación superior y el segundo con grado de doctor en ciencias. Y, un profesional químico farmacéutico con el grado de maestro en ciencias. Luego de esta validación se realizaron algunos cambios para mejorar el instrumento. Se adjunta en anexos la cartilla de juicio de expertos.
Confiabilidad	Se trabajó la confiabilidad Alfa de Crombach, coeficiente de fiabilidad como consistencia interna para ítems dicotómicos, y el nivel de confianza estadístico del 95%. el análisis estadístico de Alfa de Cronbach por tener escalas de medición ordinales, dando un resultado de 0.803 considerándose de alta confiabilidad
Categorización de la medición general y rangos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ No ➤ A Veces ➤ Si

ENCUESTA DE VALORACIÓN DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

(Modelo de Valores tomado de Cabanillas, 2020)

Me dirijo a Usted para solicitarle su colaboración para la realización de la encuesta. Por lo que le garantizamos total confidencialidad de los datos obtenidos.

Indicaciones: La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial, así que le agradecemos su sinceridad. Marque con una EQUIS (X) o con una CRUZ (+), en las según su criterio.

Nunca = 1	Casi nunca = 2	Indiferente = 3	Casi Siempre = 4	Siempre = 5
-----------	----------------	-----------------	------------------	-------------

N°	BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN	1	2	3	4	5
1	Confía en el contenido de las recetas, de acuerdo a las normas vigentes.	1	2	3	4	5
2	Le entregan la receta original con dos copias	1	2	3	4	5
3	Confía que su receta, se ajusta a las normas vigentes cuando se trata de medicamentos psicotrópicos.	1	2	3	4	5
4	Le comunican adecuadamente, cuando no pueden atenderle la receta	1	2	3	4	5
5	Le dispensan algún medicamento, cuando muestra una receta vencida.	1	2	3	4	5
6	Los Químicos farmacéuticos Interpretan correctamente las abreviaturas utilizadas por los prescriptores.	1	2	3	4	5
7	Los Químicos farmacéuticos, confirman el ajuste de las dosis en función de su necesidad.	1	2	3	4	5
8	Los Químicos farmacéuticos realizan un correcto cálculo de dosis y la cantidad al entregar el medicamento.	1	2	3	4	5
9	Los Químicos farmacéuticos Identifican las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica.	1	2	3	4	5
10	Los Químicos farmacéuticos realizan interconsulta con el prescriptor en caso tenga dudas sobre la prescripción.	1	2	3	4	5
11	Verifican que el nombre y la concentración del medicamento corresponden a lo prescrito.	1	2	3	4	5
12	Verifican que la forma farmacéutica y la presentación del medicamento corresponde a lo prescrito.	1	2	3	4	5
13	Comprueban que el/los productos tienen el aspecto adecuado	1	2	3	4	5
14	Verifican los envases primario y secundario, validando que se encuentren en buenas condiciones.	1	2	3	4	5
15	Acondiciona los productos en un empaque seguro para la conservación y traslado.	1	2	3	4	5
16	Acondiciona los productos en un empaque seguro para la conservación y traslado, de productos refrigerados	1	2	3	4	5
17	Acondiciona en envases, los productos que se dispensan en unidades inferiores al contenido del envase primario, consignando la información requerida.	1	2	3	4	5

ENCUESTA DE VALORACIÓN SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

(Modelo de Valores tomado de Cabanillas, 2020)

Me dirijo a Usted para solicitarle su colaboración para la realización de la encuesta. Por lo que le garantizamos total confidencialidad de los datos obtenidos.

Indicaciones: La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial, así que le agradecemos su sinceridad. Marque con una EQUIS (X) o con una CRUZ (+), en las según su criterio.

No = 1	A veces = 2	Si = 3
--------	-------------	--------

N. º	SATISFACCIÓN DEL PACIENTE	1	2	3
1	El profesional encargado de la atención farmacéutica lo trato de manera amable y cordial	1	2	3
2	El profesional encargado respeto el orden de la atención por llegada	1	2	3
3	Usted entendió las indicaciones y explicación que le brindo el farmacéutico	1	2	3
4	El farmacéutico le transmitió confianza al darle las recomendaciones	1	2	3
5	El farmacéutico se expresó con un lenguaje claro y sencillo	1	2	3
6	El farmacéutico le informó cómo administrarse o aplicarse el medicamento dispensado	1	2	3
7	El farmacéutico le informo que consideraciones tener para el almacenamiento del medicamento	1	2	3
8	El farmacéutico le informo sobre las precauciones durante la utilización del medicamento y efectos secundarios más comunes	1	2	3
9	El farmacéutico le advirtió sobre los riesgos del incumplimiento del tratamiento de un la automedicación.	1	2	3
10	Usted recomendaría el servicio de farmacia de este hospital a otras personas	1	2	3
11	Usted está de acuerdo con los precios de los medicamentos de la farmacia de este hospital	1	2	3
12	Se sintió contento con el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido	1	2	3
13	Usted está contento con el servicio del farmacia del hospital	1	2	3
14	Usted está de acuerdo con el procedimiento de entrega de medicamentos	1	2	3
15	Usted cree que el servicio de farmacia cuente con el abastecimiento y disponibilidad de productos	1	2	3
16	Los ambientes del servicio de farmacia se encuentran limpios y ordenados	1	2	3

ANEXO 04

Tabla 08. Distribución de frecuencia de Recepción_validación

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	17	6.7	6.7	6.7
Casi nunca	55	21.8	21.8	28.6
Indiferente	97	38.5	38.5	67.1
Casi siempre	60	23.8	23.8	90.9
Siempre	23	9.1	9.1	100.0
Total	252	100.0	100.0	

Fuente: propia

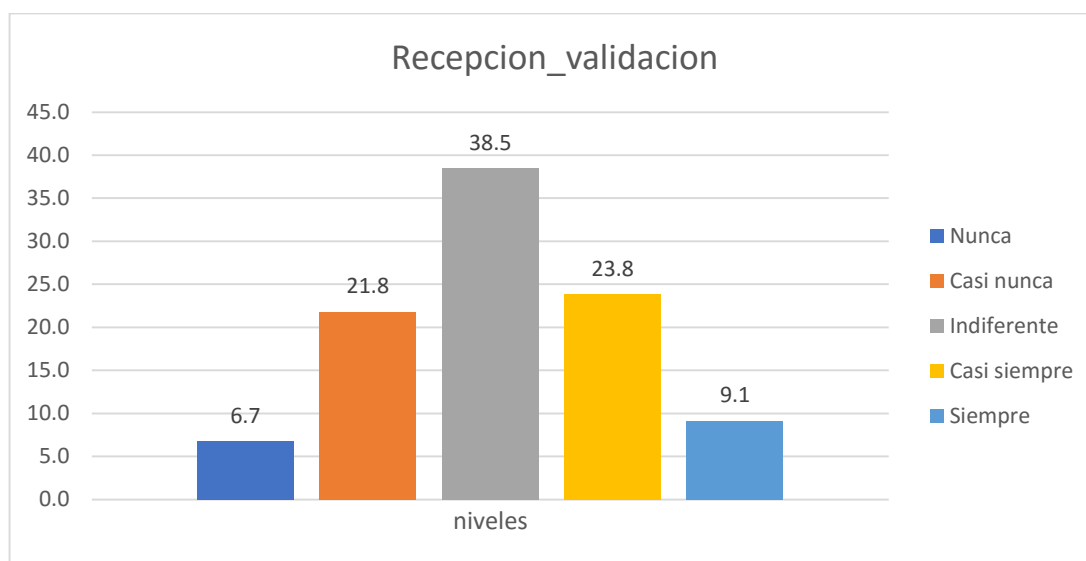


Figura 02. Distribución de frecuencia de Recepción_validación

Nota: La figura 02, se describe que la distribución de frecuencia de Recepción_validación, donde 17 pacientes que son el 6.7 % perciben que nunca le dieron una buena Recepción_validación, 49 pacientes que son el 19.4% perciben que casi nunca le dieron una buena Recepción_validación, 70 pacientes que son el 27.8 % perciben que es indiferente el personal en brindar una buena Recepción_validación, 78 pacientes que son el 31.0 % perciben que casi siempre le dieron una buena Recepción_validación y 38 pacientes que son el 15.1% perciben que siempre le dieron una buena Recepción_validación, durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021.

Tabla 09. Distribución de frecuencia de Análisis_interpretación

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	31	12.3	12.3	12.3
Casi nunca	66	26.2	26.2	38.5
Indiferente	71	28.2	28.2	66.7
Casi siempre	70	27.8	27.8	94.4
Siempre	14	5.6	5.6	100.0
Total	252	100.0	100.0	

Fuente: propia

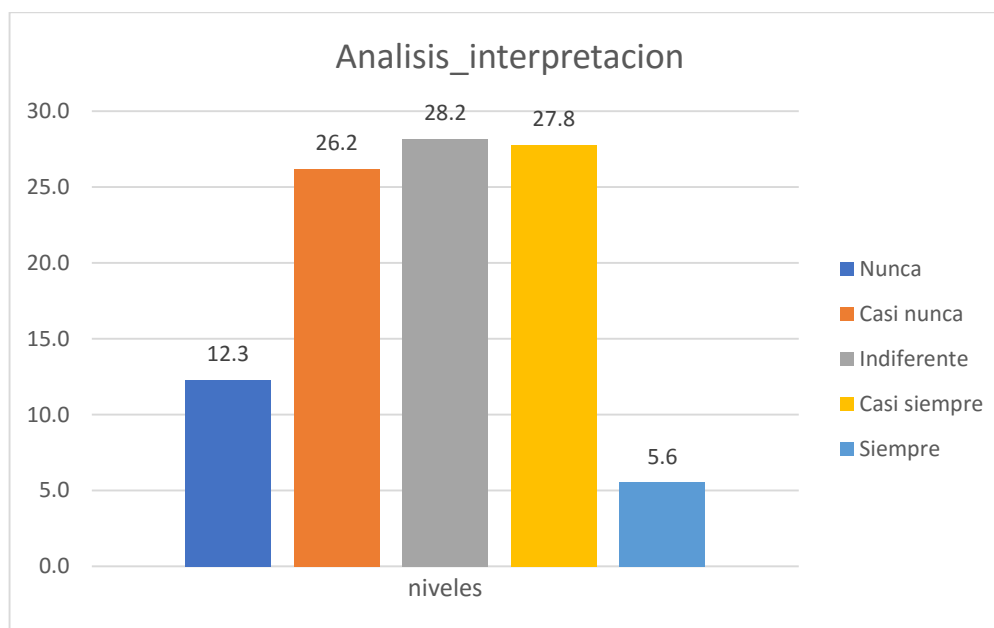


Figura 03. Distribución de frecuencia de Análisis_interpretación

Nota: La figura 03, se describe que la distribución de frecuencia de Análisis_interpretación, donde 31 pacientes que son el 12.3% perciben que nunca le dieron un buen Análisis_interpretación a su receta, 66 pacientes que son el 26.2% perciben que casi nunca le dieron un buen Análisis_interpretación a su receta, 71 pacientes que son el 28.2% perciben que es indiferente el personal en brindar un buen Análisis_interpretación a su receta, 70 pacientes que son el 27.8% perciben que casi siempre le dieron un buen Análisis_interpretación a su receta y 14 pacientes que son el 5.6% perciben que siempre le dieron un buen Análisis_interpretación a su receta, durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021.

Tabla 10. *Distribución de frecuencia de Preparación_selección*

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	29	11.5	11.5	11.5
Casi nunca	41	16.3	16.3	27.8
Indiferente	79	31.3	31.3	59.1
Casi siempre	78	31.0	31.0	90.1
Siempre	25	9.9	9.9	100.0
Total	252	100.0	100.0	

Fuente: propia

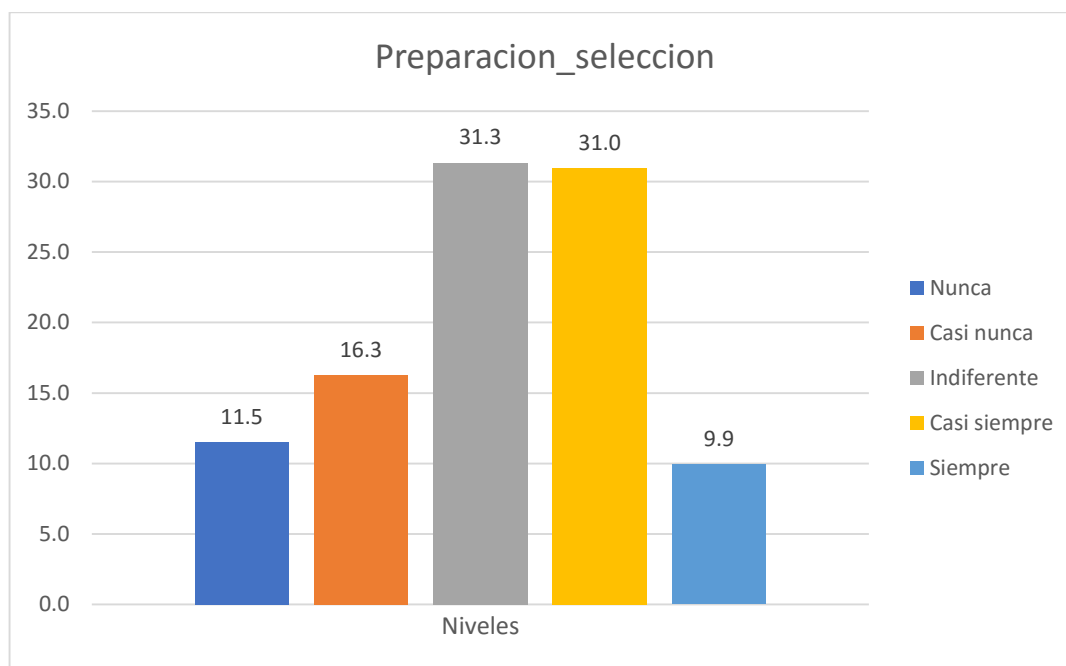


Figura 04. *Distribución de frecuencia de Preparación_selección*

Nota: La figura 04, se describe que la distribución de frecuencia de Preparación_selección, donde 29 pacientes que son el 11.5% perciben que nunca le dieron una buena Preparación_selección de sus medicamentos, 41 pacientes que son el 16.3% perciben que casi nunca le dieron una buena Preparación_selección a sus medicamentos, 79 pacientes que son el 31.3% perciben que es indiferente el personal en brindar una buena Preparación_selección de sus medicamentos, 78 pacientes que son el 31.0% perciben que casi siempre le dieron una buena Preparación_selección a sus medicamentos y 25 pacientes que son el 9.9% perciben que siempre le dieron una buena Preparación_selección a sus medicamentos, durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021.

Tabla 12. Distribución de frecuencia de Humanística

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	58	23.0	23.0	23.0
A veces	91	36.1	36.1	59.1
Si	103	40.9	40.9	100.0
Total	252	100.0	100.0	

Fuente: propia

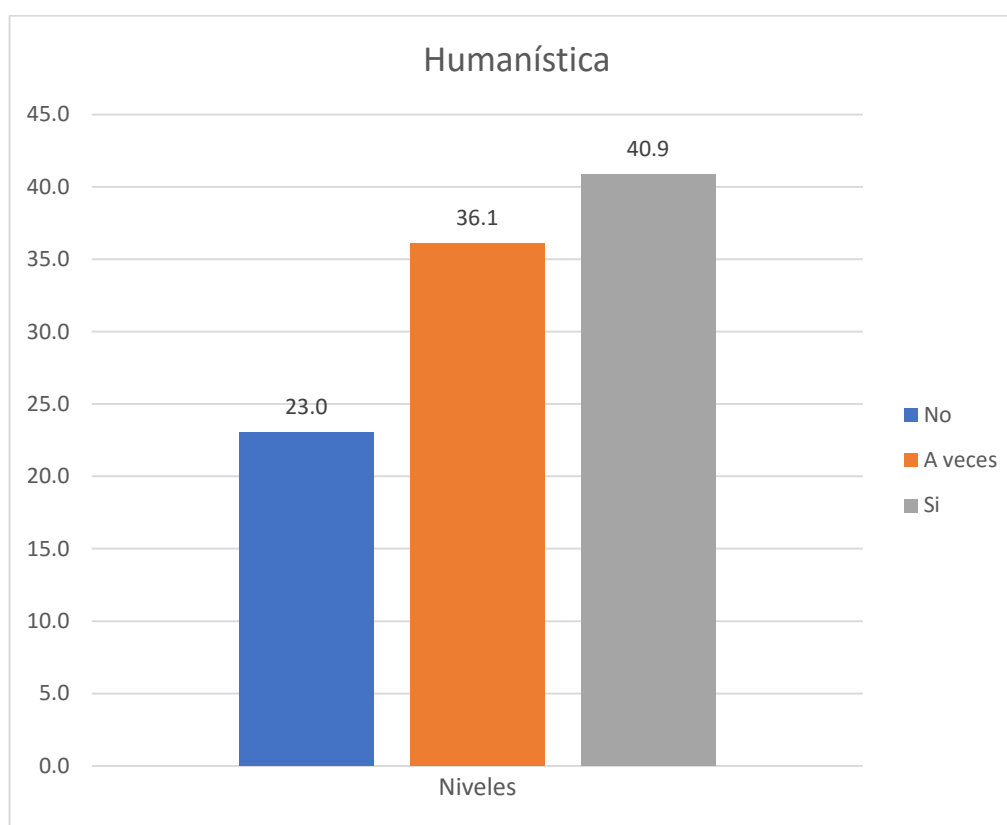


Figura 06. Distribución de frecuencia de Humanística

Nota: La figura 06, se describe que la distribución de frecuencia de Humanística, donde 58 pacientes que son el 23.0% perciben que no encuentran un trato Humanística después al ser atendidos, 91 pacientes que son el 36.1% perciben que a veces encuentran un trato Humanística al ser atendidos y 103 pacientes que son el 40.9% perciben que, si encuentran un trato Humanística al ser atendidos, durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021.

Tabla 13. Distribución de frecuencia de Científica -Tecnológica

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	29	11.5	11.5	11.5
A veces	87	34.5	34.5	46.0
Si	136	54.0	54.0	100.0
Total	252	100.0	100.0	

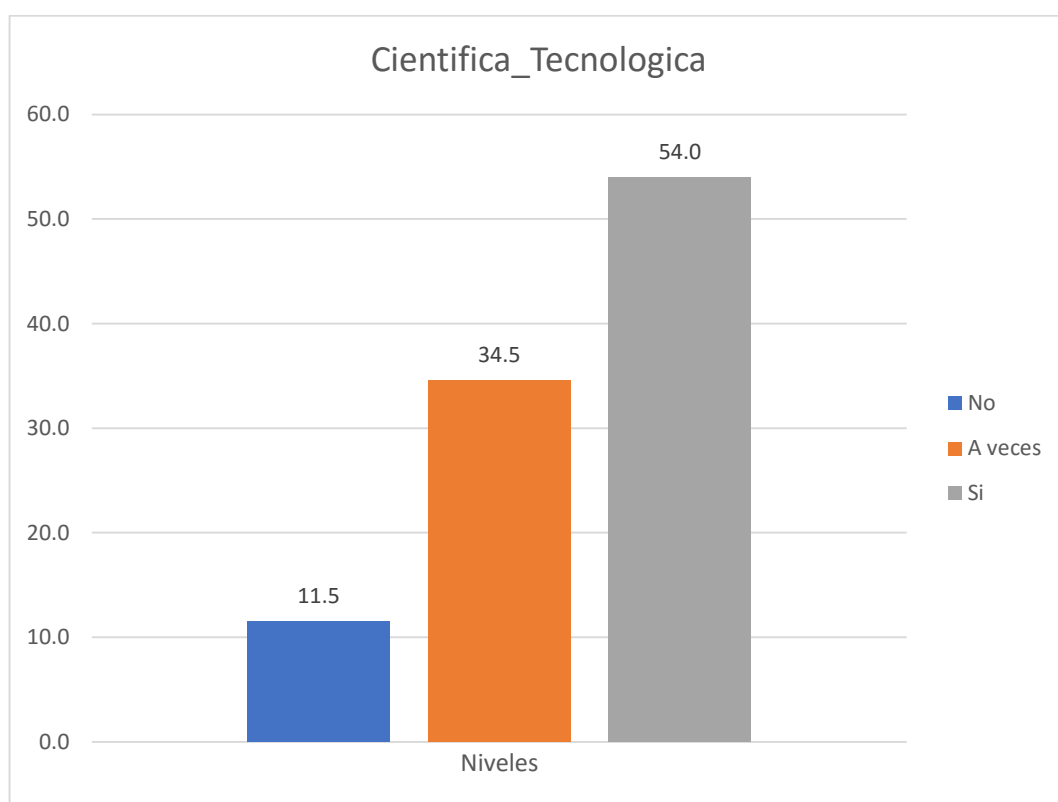


Figura 07. Distribución de frecuencia de Científica_Tecnológica

Nota: La figura 07, se describe que la distribución de frecuencia de Científica_Tecnológica, donde 29 pacientes que son el 11.5% perciben que no encuentran asesoría Científica_Tecnológica cuando son atendidos, 87 pacientes que son el 34.5% perciben que a veces encuentran asesoría Científica_Tecnológica cuando son atendidos y 136 pacientes que son el 54.0% perciben que si encuentran asesoría Científica_Tecnológica cuando son atendidos, durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021.

Tabla 14. Distribución de frecuencia de Entorno

Ítems	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	58	23.0	23.0	23.0
A veces	34	13.5	13.5	36.5
Si	160	63.5	63.5	100.0
Total	252	100.0	100.0	

Fuente: propia

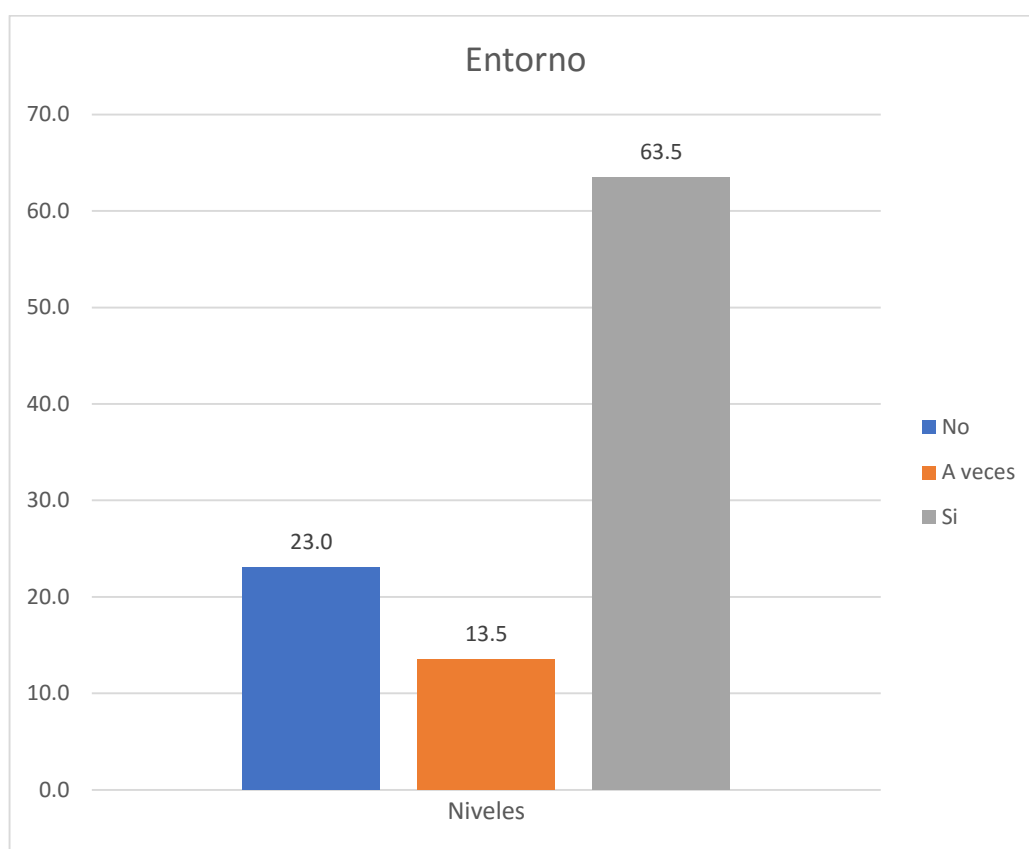


Figura 08. Distribución de frecuencia de Entorno

Nota: La figura 08, se describe que la distribución de frecuencia de Entorno, donde 58 pacientes que son el 23.0% perciben que no encuentran en un buen entorno cuando son atendidos, 34 pacientes que son el 13.5% perciben que a veces se encuentran en un buen entorno cuando son atendidos y 160 pacientes que son el 63.5% perciben que si se encuentran en un buen entorno cuando son atendidos, durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021.

Tabla 2.**Tabla cruzada Satisfacción * Recepción validación**

		Recepción_validación									
		Nunca		Casi nunca		Indiferente		Casi siempre		Siempre	
Satisfacción		Rto	% N de tabla	Rto	% N de tabla	Rto	% N de tabla	Rto	% N de tabla	Rto	% N de tabla
		No	16	6.3%	29	11.5%	10	4.0%	0	0.0%	2
A veces	1	.4%	2	.8%	4	1.6%	0	0.0%	1	.4%	
Si	0	0.0%	24	9.5%	83	32.9%	60	23.8%	20	7.9%	
Total	17	6.7%	55	21.8%	97	38.5%	60	23.8%	23	9.1%	

Nota: la tabla 01, describe que 16 pacientes nunca percibieron una buena recepción y validación de la receta y no se encuentran satisfechos con la atención, 29 pacientes casi nunca percibieron una buena recepción y validación de la receta y a veces se encuentran satisfechos con la atención, 83 pacientes percibieron la indiferencia en la buena recepción y validación de la receta y si se encuentran satisfechos con la atención, 60 pacientes casi siempre percibieron una buena recepción y validación de la receta y si se encuentran satisfechos con la atención y 20 pacientes siempre percibieron una buena recepción y validación de la receta y si se encuentran satisfechos con la atención durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021.

Tabla 15. Tabla cruzada Satisfacción (Agrupada)* Análisis_interpretación (Agrupada)

		Análisis_interpretación									
		Nunca		Casi nunca		Indiferente		Casi siempre		Siempre	
Satisfacción		Rto	% N de tabla	Rto	% N de tabla	Rto	% N de tabla	Rto	% N de tabla	Rto	% N de tabla
		No	31	12.3%	21	8.3%	2	.8%	3	1.2%	0
A veces	0	0.0%	3	1.2%	4	1.6%	1	.4%	0	0.0%	
Si	0	0.0%	42	16.7%	65	25.8%	66	26.2%	14	5.6%	
Total	31	12.3%	66	26.2%	71	28.2%	70	27.8%	14	5.6%	

Fuente: propia

Nota: En la tabla 15, describe que 31 pacientes nunca percibieron un buen Análisis_interpretación de su receta y no se encuentran satisfechos con la atención,

42 pacientes casi nunca percibieron un buen Análisis_interpretación de su receta y a si se encuentran satisfechos con la atención, 65 pacientes percibieron la indiferencia en el Análisis_interpretación de su receta y si se encuentran satisfechos con la atención, 66 pacientes casi siempre percibieron un buen Análisis_interpretación de su receta y si se encuentran satisfechos con la atención y 14 pacientes siempre percibieron un buen Análisis_interpretación de su receta y si se encuentran satisfechos con la atención durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021.

Tabla 16. Tabla cruzada Satisfacción (Agrupada)*Preparación_selección (Agrupada)

		Preparación_selección									
		Nunca		Casi nunca		Indiferente		Casi siempre		Siempre	
		Rto	% N	Rto	% N	Rto	% N	Rto	% N	Rto	% N
		de tabla		de tabla		de tabla		de tabla		de tabla	
Satisfacción	No	28	11.1%	26	10.3%	1	.4%	2	.8%	0	0.0%
	A veces	1	.4%	0	0.0%	5	2.0%	1	.4%	1	.4%
	Si	0	0.0%	15	6.0%	73	29.0%	75	29.8%	24	9.5%
	Total	29	11.5%	41	16.3%	79	31.3%	78	31.0%	25	9.9%

Fuente: propia

Nota: En la tabla 16, describe que 28 pacientes nunca percibieron una buena Preparación_selección de sus medicamentos y no se encuentran satisfechos con la atención, 26 pacientes casi nunca percibieron una buena Preparación_selección de sus medicamentos y a no se encuentran satisfechos con la atención, 73 pacientes percibieron la indiferencia en la Preparación_selección de sus medicamentos y si se encuentran satisfechos con la atención, 75 pacientes casi siempre percibieron una buena Preparación_selección de sus medicamentos y si se encuentran satisfechos con la atención y 25 pacientes siempre percibieron una buena Preparación_selección de su medicamento y si se encuentran satisfechos con la atención durante el Covid 19 del Hospital Nacional 2021.

ANEXO 05

VALIDEZ CUALITATIVA DEL INSTRUMENTO



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Buenas Prácticas De Dispensación

Nº	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Dimensión 1: Recepción y Validación de la prescripción														
1	Confía el contenido de las recetas, de acuerdo a las normas vigentes.				X				X					x
2	Le entregan la receta original con dos copias				X				X					X
3	Confía que su receta, se ajusta a las normas vigentes cuando se trata de medicamentos psicotrópicos.				X				X					X
4	Le comunican adecuadamente, cuando no pueden atenderle la receta				X				X					X
5	No le dispensa ningún medicamento cuando muestra una receta vencida.				X				X					X
Dimensión 2: Análisis e Interpretación de la prescripción														
6	Los farmacéuticos interpretan correctamente las abreviaturas utilizadas por los prescriptores				X				X					X
7	Los farmacéuticos, confirman el ajuste de las dosis en función de su necesidad.				X				X					X
8	Los farmacéuticos realizan un correcto cálculo de dosis y la cantidad al entregar el medicamento.				X				X					X
9	Los farmacéuticos identifican las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica.				X				X					X
10	Los farmacéuticos realizan interconsulta con el prescriptor en caso tenga dudas sobre la prescripción.				X				X					X
Dimensión 3: Preparación y Selección de los productos para su entrega.														
11	Verifican que el nombre, la concentración del medicamento corresponde a lo prescrito.				X				X					X
12	Verifican que la forma farmacéutica y la presentación del medicamento corresponde a lo prescrito.				X				X					X
13	Comprueban que el o los productos tienen el aspecto adecuado				X				X					X
14	Verifican los envases primario y secundario se encuentren en buenas condiciones.				X				X					X
15	Acondiciona los productos en un empaque seguro para la conservación y traslado.				X				X					X
16	Acondiciona los productos en un empaque seguro para la conservación y traslado, de productos refrigerados				X				X					X
17	Acondiciona en envases, los productos que se dispensan en unidades inferiores al contenido del envase primario, consignando la información requerida.				X				x					X

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide Satisfacción del paciente

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia1				Relevancia2				Claridad3				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
Dimensión 1: Humanística														
1	El profesional encargado de la atención farmacéutica lo trato de manera amable y cordial				X				x				x	
2	El profesional encargado respeto el orden de la atención por llegada				X				X				X	
3	Usted entendió las indicaciones y explicación que le brindo el farmacéutico				X				X				X	
4	El farmacéutico le transmitió confianza al darle las recomendaciones				X				X				X	
5	El farmacéutico se expresó con un lenguaje claro y sencillo				x				x				X	
Dimensión 2: Científica –Tecnológica		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
6	El farmacéutico le informó cómo administrarse o aplicarse el medicamento dispensado				x				X				X	
7	El farmacéutico le informo que consideraciones tener para el almacenamiento del medicamento				X				X				X	
8	El farmacéutico le informo sobre las precauciones durante la utilización del medicamento y efectos secundarios más comunes				X				X				X	
9	El farmacéutico le advirtió sobre los riesgos del incumplimiento del tratamiento de un la automedicación.				X				X				X	
Dimensión 3: Entorno		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
10	Usted recomendaría el servicio de farmacia de este hospital a otras personas				X				X				X	
11	Usted está de acuerdo con los precios de los medicamentos de la farmacia de este hospital				X				X				X	
12	Se sintió contento con el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido				X				X				X	
13	Usted está contento con el servicio del farmacia del hospital				X				X				X	
14	Usted está de acuerdo con el procedimiento de entrega de medicamentos				X				X				X	
15	Usted cree que el servicio de farmacia cuenta con el abastecimiento y disponibilidad de productos				x				x				x	
16	Los ambientes del servicio de farmacia se encuentran limpios y ordenados				x				x				x	



Observaciones: _____ Es pertinente la aplicación del instrumento _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dra: ...Teresa Narvaez Aranibar..... DNI:.....10122038.....

Especialidad del validador:.....Docente metodólogo.....

Lima, 10 de junio del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Pumacayo Palomino Ilich Ivan DNI:43700917

Especialidad del validador: Gestión y Administrador de Empresas.

10 de junio del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del Experto Informante.

Especialidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____ Es pertinente la aplicación del instrumento _____

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

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Herbert cuya salvatierra..... DNI:.....40106636.....

Especialidad del validador:.....Diris Lima Centro – Servicios de la salud.....

Lima, 10 de junio del 2021.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**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

.....


ANEXO 06

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE

La prueba que se utilizara es Alfa de Cronbach para el primer cuestionario

Ho: El indicador Alfa de Cronbach = 0

H₁: El indicador de Alfa de Cronbach ≠ 0

$\alpha = 0,05$

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	17

Fuente: propia

Conclusión: El indicador Alfa de Cronbach es el 0,953, está por encima del 0,7.

Se puede afirmar que el instrumento tiene un alto grado de confiabilidad.

VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE

La prueba que se utilizara es Alfa de Cronbach para el segundo cuestionario

Ho: El indicador Alfa de Cronbach = 0

H1: El indicador de Alfa de Cronbach \neq 0

$\alpha = 0,05$

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	16

Conclusión: El indicador Alfa de Cronbach es el 0,963, está por encima del 0,7.

Se puede afirmar que el instrumento tiene un alto grado de confiabilidad.

ANEXO 07
BASE DE DATOS

N	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17
1	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5
2	3	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1
3	1	5	5	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3
5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5
6	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2
7	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3
8	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	2	2	1	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	1	5	5	5
10	5	5	3	1	3	2	1	1	3	1	1	3	3	3	1	3	3
11	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5
12	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
13	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
15	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2
16	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5
17	2	1	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	1	1
18	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
19	2	1	3	3	3	5	1	3	5	5	5	1	3	3	1	1	1
20	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
21	1	3	4	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	1	1	1	3
22	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5
23	5	5	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2
24	3	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
25	3	5	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2
26	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5
27	3	5	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1
28	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5
29	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1
30	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	3	5	5
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2
32	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
33	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1
34	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
35	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2
36	3	5	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1
37	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1
38	5	5	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
39	3	3	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1
40	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2
41	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1

42	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1
43	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2
44	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
45	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3
46	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
47	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
48	5	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2
49	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1
50	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4
51	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
52	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2
53	3	5	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2
54	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2
55	3	3	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1
56	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1
57	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
58	3	5	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
59	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
60	5	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2
61	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3
62	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3
63	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2
64	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
65	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3
66	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
67	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3
68	3	5	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2
69	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
70	5	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3
71	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3
72	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1
73	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
74	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4
75	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3
76	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1
77	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
78	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4
79	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
80	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3
81	3	5	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2
82	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
83	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5
84	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3
85	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5
86	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2
87	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
88	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3

89	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
90	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
91	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2
92	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
93	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3
94	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5
95	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3
96	5	5	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2
97	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5
98	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5
99	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
100	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
101	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4
102	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
103	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
104	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1
105	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
106	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
107	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5
108	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
109	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
110	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2
111	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3
112	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
113	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3
114	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
115	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1
116	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
117	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3
118	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4
119	3	3	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2
120	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3
121	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
122	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
123	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1
124	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
125	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
126	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
127	5	5	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2
128	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4
129	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
130	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
131	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
132	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4
133	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3
134	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
135	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2

136	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
137	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3
138	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
139	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
140	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
141	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2
142	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
143	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
144	5	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
145	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
146	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3
147	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2
148	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3
149	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
150	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
151	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2
152	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3
153	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1
154	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
155	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2
156	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
157	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3
158	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3
159	3	5	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2
160	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4
161	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2
162	5	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2
163	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
164	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2
165	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4
166	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2
167	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3
168	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5
169	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
170	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2
171	5	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2
172	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4
173	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
174	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
175	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
176	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3
177	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2
178	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4
179	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2
180	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
181	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
182	5	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3

183	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3
184	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3
185	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3
186	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4
187	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
188	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3
189	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
190	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3
191	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
192	5	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2
193	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4
194	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2
195	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
196	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
197	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
198	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2
199	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
200	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
201	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2
202	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3
203	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
204	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2
205	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
206	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
207	5	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2
208	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3
209	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
210	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
211	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
212	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
213	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3
214	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
215	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
216	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3
217	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
218	5	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
219	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
220	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
221	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
222	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2
223	5	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3
224	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3
225	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
226	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
227	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
228	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3
229	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2

230	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3
231	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2
232	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3
233	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4
234	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2
235	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3
236	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
237	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
238	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
239	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
240	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3
241	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2
242	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
243	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
244	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3
245	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3
246	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2
247	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2
248	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3
249	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
250	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2
251	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3
252	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2

N	s1	s2	s3	s4	s5	s6	s7	s8	s9	s10	s11	s12	s13	s14	s15	s16
1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	3	1	1	1	1
3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2
4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
5	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
6	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3
7	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2
10	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
16	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
17	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1
22	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
23	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
26	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
27	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
28	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
29	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1
30	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
31	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1
32	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1
33	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
34	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1
35	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1
36	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1
37	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1
38	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
39	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	1	1	1	1	1
41	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
42	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
43	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
44	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2

45	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2
46	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2
47	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3
48	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
49	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
50	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3
51	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3
52	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
53	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
55	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1
56	1	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1
57	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
58	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1
59	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2
60	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3
61	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
62	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3
63	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
64	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2
65	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2
66	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2
67	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2
68	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1
69	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3
70	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
71	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2
72	1	1	1	1	1	2	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1
73	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
74	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3
75	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
76	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
77	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
78	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2
79	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
80	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2
81	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1
82	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3
83	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2
84	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3
85	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2
86	1	1	1	1	1	2	1	2	3	3	2	1	1	1	1	1
87	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2
88	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2
89	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
90	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	1	1	1	1	1	2	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1

92	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2
93	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
94	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2
95	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2
96	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1
97	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3
98	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
99	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
100	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3
101	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3
102	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2
103	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3
104	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1
105	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2
106	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2
107	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
108	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3
109	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3
110	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1
111	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
112	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
113	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
114	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2
115	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1
116	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2
117	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3
118	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2
119	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
120	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3
121	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3
122	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3
123	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1
124	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3
125	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2
126	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2
127	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
128	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2
129	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3
130	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3
131	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1
132	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3
133	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
134	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3
135	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1
136	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
137	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2
138	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3


139	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
140	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
141	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1
142	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2
143	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2
144	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2
145	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
146	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3
147	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1
148	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
149	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
150	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
151	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2
152	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3
153	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1
154	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
155	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2
156	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3
157	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2
158	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3
159	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
160	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2
161	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2
162	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2
163	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2
164	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3
165	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3
166	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2
167	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3
168	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2
169	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
170	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
171	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
172	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3
173	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2
174	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3
175	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3
176	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2
177	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2
178	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3
179	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3
180	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2
181	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
182	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2
183	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
184	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2
185	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3

186	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
187	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3
188	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2
189	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3
190	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3
191	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3
192	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
193	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
194	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
195	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2
196	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2
197	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2
198	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2
199	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2
200	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
201	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3
202	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3
203	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2
204	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2
205	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2
206	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2
207	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3
208	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2
209	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3
210	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3
211	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
212	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
213	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
214	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3
215	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
216	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2
217	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3
218	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
219	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2
220	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2
221	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2
222	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
223	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2
224	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3
225	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2
226	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
227	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
228	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2
229	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3
230	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
231	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
232	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2

233	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3
234	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
235	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3
236	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3
237	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
238	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
239	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2
240	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3
241	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
242	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2
243	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3
244	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2
245	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3
246	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3
247	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2
248	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2
249	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
250	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3
251	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2
252	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2

ANEXO 08

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN PARA LA INVESTIGACIÓN

 "Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

NOTA INFORMATIVA N° 001-2021 -DFAR-COVID-HSJL

A : Q.F. CARLOS ROJAS GUILLEN
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA

DE : Q.F. ROSMERY DIONICIA TOVAR TICSE


ASUNTO : CONSENTIMIENTO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION


FECHA : San Juan de Lurigancho, 25 de junio 2021

Es grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente e informar que me encuentro cursando el último ciclo de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud en la Universidad Cesar Vallejo, por lo cual le solicito el consentimiento para realizar un trabajo de investigación sobre **BUENAS PRACTICAS DE DISPENSACION Y SATISFACCION DEL PACIENTE DURANTE EL COVID 19 EN UN HOSPITAL NACIONAL DE LIMA, 2021**; donde consiste en realizar (2) encuestas que va dirigidos a pacientes ambulatorios del Hospital San Juan de Lurigancho con la finalidad contribuir con dicha información con la mejora continua del establecimiento.

Es cuanto informo a su despacho para conocimiento y para ser considerado.

Atentamente.







ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, TOVAR TICSE ROSMERY DIONICIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DURANTE EL COVID 19 EN UN HOSPITAL NACIONAL, 2021", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
TOVAR TICSE ROSMERY DIONICIA DNI: 76967427 ORCID 0000-0001-9520-5372	Firmado digitalmente por: RDTOVART el 06-08-2021 10:37:30

Código documento Trilce: INV - 0299457