



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del usuario
externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional
Dos de Mayo, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTOR:

Paredes Casablanca, Alexis Arnaldo (ORCID: 0000-0002-5834-5058)

ASESORA:

Mg. Morón Valenzuela, Julia Cecilia (ORCID: 0000-0002-1977-3383)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud.

Lima-Perú

2021

Dedicatoria:

Este trabajo va dedicado a mis padres: a papa porque desde el cielo me cuida y a mama que desde casa me guía.

Agradecimiento:

A Dios por habernos cuidado durante esta dura etapa de pandemia;

A mi familia;

A mi institución por permitirme desarrollar el presente trabajo de investigación;

A mi asesora por la paciencia.

INDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Anexos	v
Índice de tablas	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y Operacionalización	14
3.2.1. Variable 1: Dispensación de medicamentos	14
3.2.2. Variable 2: Satisfacción del usuario externo	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.4.1. Técnicas de recolección de datos	19
3.4.2. Instrumento de recolección de datos	19
3.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
4.1. Análisis descriptivos	23
4.2. Análisis inferencial	26
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario Dispensación de medicamentos.

Anexo 2: Cuestionario Satisfacción del usuario externo.

Anexo 3: Matriz de consistencia

Anexo 4: Operacionalización de la Variable1: Dispensación de Medicamentos.

Anexo 5: Operacionalización de la Variable2: Satisfacción del Usuario Externo.

Anexo 6: Calculo del tamaño de la muestra.

Anexo 7: Aprobación y autorización para realizar la investigación en la Farmacia de Consultorios Externos.

Anexo 8: Certificado de validez del Cuestionario Dispensación de medicamentos – Primer Juez.

Anexo 9: Certificado de validez del Cuestionario Dispensación de medicamentos – Segundo Juez.

Anexo 10: Certificado de validez del Cuestionario Dispensación de medicamentos – Tercer Juez.

Anexo 11: Certificado de validez del Cuestionario Satisfacción del usuario externo – Primer Juez.

Anexo 12: Certificado de validez del Cuestionario Satisfacción del usuario externo – Segundo Juez.

Anexo 13: Certificado de validez del Cuestionario Satisfacción del usuario externo – Tercer Juez.

Anexo 14: Analisis de confiabilidad del Cuestionario Dispensación de medicamentos Spss 21.

Anexo 15: Analisis de confiabilidad del Cuestionario Satisfacción del usuario externo Spss 21.

Anexo 16: Consentimiento informado.

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Usuarios externos atendidos en la farmacia de consultorios externos.	17
Tabla 2: Nivel en puntos para el Cuestionario Dispensación de Medicamentos.	20
Tabla 3: Escala en puntos para el Cuestionarios Satisfacción del usuario externo.	21
Tabla 4: Validez de los instrumentos a juicio de los expertos.	21
Tabla 5: Distribución de las frecuencias de la variable dispensación de medicamentos y sus dimensiones.	24
Tabla 6: Distribución de las frecuencias de la variable satisfacción del usuario externo y sus dimensiones.	25
Tabla 7: Determinación del coeficiente de correlación de Spearman para las variables Dispensación de medicamentos y Satisfacción del usuario externo.	26
Tabla 8: Determinación del coeficiente de correlación de Spearman para las dimensiones de la variable 1 con la variable 2.	27

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar cómo es la relación entre la Dispensación de medicamentos y sus etapas, con la satisfacción del usuario externo en la Farmacia de Consultorios Externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, para ello se desarrolló una investigación descriptiva, de diseño no experimental, transversal y correlacional de enfoque cuantitativo con 349 participantes, en quienes se aplicó el cuestionario Dispensación de medicamentos, de elaboración propia con 17 preguntas y el cuestionario Satisfacción del usuario externo, adaptado de SERVQUAL, con 18 preguntas, ambos respectivamente avalados por tres expertos. Los resultados obtenidos muestran, que del total de la muestra, 65,9% consideran la dispensación de medicamentos como Regular, 33,8% como Buena y solo el 0,3% como Mala, así mismo, utilizando el estadístico Coeficiente de Spearman se obtiene un valor de 0,224 y un p valor de $0,000 < 0,05$, por lo cual se concluye que existe correlación estadísticas baja entre las variables de estudio, del mismo modo se observa que cuatro de las cinco dimensiones presentan correlación estadística con la satisfacción del usuario externo.

Palabras clave: Dispensación de medicamentos, Satisfacción, usuario externo, Atención Farmacéutica

ABSTRACT

The objective of this research was to determine how is the relationship between the dispensing of medicines and its stages, with the satisfaction of the external user in the Outpatient Pharmacy of the Hospital Nacional Dos de Mayo, for this a descriptive research was developed, of no Experimental, cross-sectional and correlational quantitative approach with 349 participants, in whom the Medication Dispensing questionnaire, self-elaborated with 17 questions, and the External User Satisfaction questionnaire, adapted from SERVQUAL, with 18 questions were applied, both respectively endorsed by three experts . The results obtained show that of the total sample, 65.9% consider the dispensing of medicines as Regular, 33.8% as Good and only 0.3% as Bad, likewise, using the Spearman Coefficient statistic, obtains a value of 0.224 and a p value of 0.000 <0.05, for which it is concluded that there is a low statistical correlation between the study variables, in the same way it is observed that four of the five dimensions present statistical correlation with the satisfaction of the external user.

Keywords: Drug dispensing, Satisfaction, external user, Pharmaceutical Care

I. INTRODUCCIÓN

Durante el pasado siglo, la farmacia se han ido profesionalizando significativamente, teniendo el usuario una mayor prioridad y como tal, es necesario conocer sus necesidades y expectativas, opiniones y preferencias (Pinto et al, 2014, p. 18). Así la profesión farmacéutica experimenta cambios, respondiendo a nuevos desafíos sociales haciéndose, necesario que se entienda la transformación del rol del profesional del medicamento, además de la institucionalización de la “química farmacéutica” como una profesión clínica y el servicio de atención farmacéutica como filosofía de práctica profesional, donde el paciente, en todo momento, debe de ser el que se beneficie. (Salazar *et al*, 2012, p 110).

En ese sentido, el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos. (2012) menciona que desde fines de los ochenta, la OMS junto a la FIP emitieron el 2012 Las Directrices sobre las *BPF*, resaltando que la misión Farmacéutica es contribuir con la mejora de la salud; además se sostiene que los Farmaceuticos son profesionales sanitarios capacitados e instruidos, específicamente para gestionar la dispensación de medicamentos y para realizar labores como educación para garantizar la seguridad y uso eficaz de medicamentos. De igual forma Nkansah *et al*. (2010) señalan que en el rol farmacéutico no solo se incluye más la dispensación, sino que también implica identificar, prevenir y poder resolver problemas que tengan relación con los medicamentos, así como fomentar, promocionar y educar sobre su uso adecuado para contribuir a la salud. Desde esta perspectiva la atención en farmacia cobra una connotación más amplia e importante y deja de limitarse solo a la entrega de medicación en respuesta a una receta, sino que contribuye, en todo su proceso a la recuperación de la salud, y esta labor es percibida por el paciente de manera positiva o negativa, en la medida de que le aporte o no le aporte determinado valor agregado, siendo esta susceptible de ser medida en términos de calidad o específicamente en lo que refiere a satisfacción.

Se sabe que, los conceptos de satisfacción hacia los servicios de salud son variables; por ejemplo Corbella, A. y Saturno, P. (1990) la definen como la medida en que un servicio en salud y el estado de salud que resulta de este, van a cumplir con algunas expectativas del usuario, para Oliver (1980) es una respuesta positiva y va a resultar del encuentro entre el usuario con un determinado bien o servicio,

mientras Vogt (2004) menciona que es resultado de procesos constantes de comparar entre experiencia y percepciones tanto subjetivas como objetivas. Por ello según Gallardo y Reynaldo (2014) identificar de esas expectativas y percepciones de los usuarios, con base en la calidad del servicio, va a ser fundamental en los sistemas de salud.

Entonces, la satisfacción del usuario, puede ser utilizada como herramienta para medir la calidad de atención (en dispensación de medicamentos) y a partir de ahí, diseñar estrategias para la mejora y así contribuir con la salud, todo ello en el contexto de que las expectativas acerca del rol de la oficina farmacéutica son cada día mayores y amplias. Por ejemplo Ferreyra *et al* (2019) Implementaron un sistema de dispensación donde se buscaba informar adecuadamente al paciente sobre su medicación, lo que posteriormente se midió, obteniendo resultados positivos, esto último puede ser entendido como satisfactorio por el usuario, al sentir la seguridad de que conoce como utilizar su medicación, minimizando el miedo al usarlos, también Gastelurrutia *et al.* (2006) planteaba la implementación de un sistema para evaluar y mejorar los resultados de farmacoterapia, (detección, prevención y resolución de resultados negativos que se asocia al uso de medicamentos) lo que origina, cuando es positiva, percepción de satisfacción en el usuario, por contribuir en su salud. Otros ejemplo de trabajos para medir la satisfacción por dispensación farmacéutica, son los de Choque *et al* (2019), y Pinto *et al.* (2014) que buscaron determinar el nivel de satisfacción de usuarios en farmacias comunitarias en Bolivia y Portugal respectivamente o el de Oliveira *et al.* (2016), que evaluaron la satisfacción de los usuarios desde su perfil socioeconómico.

En Perú el MINSA desde el 2011, cuenta con una guía para medir la satisfacción del usuario externo mediante un cuestionario SERVQUAL, donde a partir de este, se han realizado diversos estudios, como el de Castillo *et al.* (2020), Valle (2019), Barrientos (2018) o Cárdenas (2018), quienes lo adaptaron para determinar la satisfacción del usuario de farmacia por la atención recibida (dispensación); Pero son los trabajos Cabanillas (2020) y Briceño (2020) los que adicionalmente mostraron el nivel de satisfacción por cada fase del proceso de dispensación, resultados que sirven de mucho para direccionar alguna estrategia específica en cada fase y destinar recursos de manera más eficiente en la búsqueda de la mejora.

Por lo anterior es que formulamos el siguiente problema: ¿Cómo es la relación entre la Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021? y como problemas específicos de la investigación hemos tomado las dimensiones de la variable dispensación de medicamentos, formulándonos las preguntas de cómo es su relación, de cada una de ellas, con la satisfacción del usuario externo de la Farmacia de Consultorios Externos.

En cuanto a la justificación, se planteó desde tres diferentes ángulos: a) Términos prácticos; este trabajo describe como es la relación que hay entre la dispensación y la satisfacción del usuario externo, así se determinaron las correlaciones entre ellas haciendo uso de dos cuestionarios diseñados para tal fin, siendo validados por tres profesionales con grado de Maestro en gestión de los servicios de salud., b) Campo teórico; la investigación hace una revisión teórica respecto a criterios valorativos de la dispensación de medicamentos, la satisfacción del usuario externo y su relación, ello en una farmacia de un hospital público, por lo que este estudio podrá servir como material de consulta, al desarrollar la parte teórica del área temática. c) Responsabilidad social; proporciona elementos de juicio para poder mejorar el servicio de dispensación de medicamentos.

En cuanto a la hipótesis, se planteó que: Existe una relación directa y significativa entre la Dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021. Y como hipótesis específicas se han tomado las dimensiones de la variable Dispensación de medicamentos, proponiendo que existe una relación con la satisfacción del usuario externo de la Farmacia de Consultorios Externos.

Con respecto al objetivo general nos propusimos: Determinar cómo es la relación entre la Dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021. Y como objetivos específicos de la investigación se tomaron las dimensiones de la variable dispensación de medicamentos, buscando determinar su relación con la satisfacción del usuario externo de la Farmacia de Consultorios Externos.

I. MARCO TEÓRICO

A continuación presentamos investigaciones previas referenciadas en este trabajo, tanto a nivel internacional, como nacional.

En cuanto a investigaciones internacionales hemos observado las siguientes; Kassa, *et al.* (2021) que evaluaron la percepción de pacientes ambulatorios sobre la calidad del servicio farmacéutico en hospitales de Etiopía, en un estudio transversal en siete hospitales, utilizando una encuesta tipo SERVQUAL para recopilar la percepción del paciente. Obteniendo como resultados una puntuación media de percepción de la calidad hacia los servicios de farmacia. Por su parte Al-Jumaili, Ameen y Alzubaidy (2020) mediante encuesta transversal y muestreo de conveniencia de usuarios en 20 oficinas farmacéuticas comunitarias en Bagdad y utilizando un cuestionario desarrollados por Paterson y su equipo para evaluar la atención de farmacia comunitaria y medir la relación entre la satisfacción con las características de la farmacia y su farmacéutico, donde se valora la calidad de vida del cliente; Se observó que para mejorar la satisfacción, los farmacéuticos deben mejorar su apariencia profesional, dedicar más tiempo para orientar al usuario en el uso de sus medicamentos, además de ampliar su horario. Del mismo modo Choque *et al.* (2019) realizaron un estudio en Sucre, para determinar la satisfacción de los clientes de las farmacias comunitarias privadas, realizando un estudio tipo cuantitativo, correlacional, transversal, en este se concluyó, que existe relación entre la percepción de satisfacción del usuario externo por la atención recibida, (lo que nos da una referencia para contrastarlos con los nuestros resultados). Por otro lado Govender y Suleman (2019) en su investigación, buscaron comparar el nivel de satisfacción de pacientes con el servicio brindado por profesionales farmacéuticos de farmacias postales y comunitarias, en un estudio cuantitativo transversal mediante una encuesta telefónica aleatorizada a 250 y 125 participantes de farmacias comunitarias y postales respectivamente, y concluyeron que la satisfacción del paciente entre ambas farmacias no fue significativa. Sin embargo observaron que las primeras tienden a abordar preocupaciones específicas de pacientes de manera más eficaz. De igual manera Soeiro *et al.* (2017) en su estudio para evaluar, la satisfacción del paciente por los servicios farmacéuticos realizaron un estudio transversal, exploratorio y evaluativo en una muestra de las cinco regiones geopolíticas brasileñas, el resultado fue la satisfacción del paciente

(58,4%), donde el porcentaje de satisfacción más bajo (49,5%; IC 95% 46,4-52,6) lo tuvo el aspecto “oportunidad y conveniencia” y los aspectos interpersonales, el porcentaje más alto (90,5%; IC 95% 88,9-91,8), concluyéndose que la mayor parte de usuarios estaban satisfechos con los servicios farmacéuticos, además se resalta que la satisfacción con el servicio del cliente fue determinante en la satisfacción general. En tanto Oliveira *et al.* (2016) también analizaron la satisfacción de los servicios de una farmacia pública, pero desde la perspectiva socioeconómica, en un estudio observacional, transversal, cuantitativo, en 408 usuarios y luego se estratificó, en los resultados se demostró la satisfacción de los pacientes; sin embargo la estratificación evidencia que se relaciona más con aspectos estructurales y organizativos que con aspectos interpersonales. Por último Toaquiza (2016) realizó una investigación con el objetivo de conocer el grado de satisfacción en los usuarios externos en una farmacia, con un estudio deductivo, cuali-cuantitativo, descriptivo, en 125 usuarios, utilizando un cuestionario SERVQUAL, y se observó 40% de satisfacción y un 33.5 % de insatisfacción, además se observaron brechas entre expectativas y percepciones de -0.6. Encontró una asociación que fue negativa (-) débil entre satisfacción y edad, y en los elementos tangibles una correlación que fue positiva (+) débil con nivel de estudio; la satisfacción e insatisfacción baja y media fueron predominantes, se observó también; que la percepción de calidad de atención en todas las dimensiones fue percibida como mala, sobre todo en el género femenino, adultos mayores y pacientes con instrucción secundaria.

En cuanto a los estudios a nivel nacional podemos mencionar a Castillo *et al.* (2020) que publicaron una investigación sobre el grado de percepción de pacientes respecto a la calidad en servicios de farmacia hospitalaria, en un estudio descriptivo-comparativo, en 286 pacientes afiliados al SIS de dos hospitales públicos, utilizando un cuestionario tipo SERVQUAL, demostrando en el análisis de comparación que la calidad del servicio fue percibida en (51,5%) como alta; y en (51,3%), como media, concluyeron que existen diferencias entre la percepción de satisfacción pacientes y la calidad del servicio farmacéutico que se ofrece a los afiliados al (SIS). Por su parte Briceño (2020) con objetivo de determinar la relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios de boticas en el Centro Histórico en Trujillo, realizó una investigación no experimental, descriptiva, correlacional de corte transversal, donde se aplicó dos cuestionarios a

los usuarios que acudieron a las boticas, la muestra fue 378 usuarios. Se observó que la dispensación fue percibida por los usuarios como buena en 60.1%, regular en 39.2% y mala en 0.8%; además 31.5% de los usuarios estuvieron poco satisfechos y el 68.5% satisfechos con la atención recibida, los coeficiente de correlación de Spearman (Rho) fueron 0.654, 0.720, 0.543, 0.658, 0.708 para las 5 dimensiones de la variable dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios, por lo que se concluye que la dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios tienen una relación significativa alta, siendo su coeficiente de correlación de 0.812. Así mismo Cabanillas (2020) realizó un estudio de tipo descriptivo, no experimental y correlacional para determinar la correlación que existe entre el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación (BPD) y la satisfacción del paciente en una farmacia, siendo la muestra 310 usuarios, se utilizaron dos cuestionarios validados, observándose un 99,4 % de cumplimiento de las BPD, además se mostraron muy satisfechos con la variable dispensación de medicamentos, y al evaluar las 3 dimensiones de BPD con la variable satisfacción del usuario, se evidencia la existencia de relación entre estas; por ello se concluyó que el cumplimiento de las BPD se relaciona con la satisfacción del paciente. Otra de las investigaciones revisadas es la de Valle (2019) que para determinar la relación entre la calidad del servicio de dispensación de medicamentos con la satisfacción del usuario en un Centro de Salud, realizó una estudio descriptivo, correlacional, transversal en una muestra de 149 usuarios, aplicando los cuestionarios PECASUSS diseñado por MPS-Colombiano, en el año 2010, para medir la calidad del servicio y, uno tipo SERVQUAL para la medir los niveles de satisfacción en los usuarios. En los resultados tenemos un (57,7%) que percibe que la calidad del servicio fue regular y en un (67,1%) como poco Satisfecho/a en la satisfacción con la calidad de atención a nivel general, por ello se concluye que existe relación de calidad de los servicios con la satisfacción del usuario y sus dimensiones. De manera similar Cárdenas (2018) analizó la relación de la dispensación de productos farmacéuticos y la satisfacción de usuarios en un establecimiento de salud de primer nivel de atención, realizando una estudio de tipo cuantitativo, correlacional, no experimental, transversal en 369 pacientes, con una encuesta SERVQUAL donde demostró la correlación entre ambas variables de estudio, concluyendo la relación como positiva. Otro estudio importante es el de López (2018), en donde se utilizó el método observacional, descriptivo y

transversal; mediante el uso de cuestionario con 30 ítems entregados al personal de farmacia de un hospital y un segundo cuestionario SERVCUAL con 15 ítems al usuario externo; para luego evaluar su relación mediante el coeficiente de correlación de Spearman (r), de igual manera la prueba de chi - cuadrado (X) (IC 95%) y ($p < 0.005$); se obtiene una satisfacción del 71.74% de usuarios externos y un cumplimiento del 80% de las BPD por el personal de farmacia, así mediante resultados de las pruebas estadísticas, se concluyen la existencia de relación directa entre las variables. Finalmente el estudio de Barrientos (2018) también nos mostró que, a mayor calidad de atención, mejor satisfacción de usuario de farmacia.

En cuanto a la variable 1: *Dispensación de medicamentos*; el MINSA (2009) la define como el acto que va a ser realizado por el profesional del Químico Farmacéutico donde proporciona medicamentos, como respuesta a una receta presentada, prescrita por un profesional facultado (medico principalmente), en el que informa, orienta y educa al paciente sobre el uso correcto de sus medicamentos medicamento, sus RAMs, sus posibles interacciones medicamentosas, así como de las condiciones de almacenamiento de productos para su adecuada conservación. (p.13).

Y en cuanto a las fases de dispensación de medicamentos el MINSA (2009) señaló que incluyen todas las actividades realizadas por el profesional químico farmacéutico; desde que recibe la prescripción hasta cuando realiza la entrega de los medicamentos con o sin receta con su respectiva información (p.13) la misma que consta de cinco actividades bien definidas en este estudio, y que definirán a nuestras dimensiones, siendo las siguientes: 1) *Dimensión Recepción y validación de la prescripción*; la cual inicia el proceso como respuesta a la prescripción médica, en esta, al recibir la receta, el profesional farmacéutico corrobora datos como: a) Identificación del Prescriptor: Nombres y Apellidos, dirección o lugar de residencia y número de colegiatura, además debe consignar el nombre del establecimiento si son prescripciones estandarizadas; b) Identificación del paciente: Nombres y apellidos del paciente; c) Nombre del medicamento en DCI; d) Concentración del principio activo y forma farmacéutica; e) Posología, indicando el número de unidades a administrar por día y durante toda la terapia; f) Lugar y fecha de expedición y expiración de la prescripción; g) Sello y firma del facultativo en función a la revisión realizada. El químico farmacéutico decidirá la continuación o

interrupción de la Dispensación de medicamento, (esto último no sin evaluar la pertinencia de una interconsulta con el prescriptor) (MINSa, 2009, p.14). 2) *Dimensión Análisis e interpretación de la prescripción*; En esta fase se incluye la lectura de la receta, interpretación correcta de símbolos o abreviaturas utilizadas, confirmación de dosis individualizada (ajuste) a utilizar, en función al estado y situación propia de cada paciente, cálculo adecuado de la dosis y la cantidad que se va a entregar del medicamento, así como la detección de interacciones medicamentosas y la duplicidad de tratamientos. De igual manera que en la fase anterior, si existen dudas relacionadas a la prescripción, éstas podrán ser resueltas mediante una interconsulta con el prescriptor (MINSa, 2009, p.14). 3) *Dimensión Preparación y selección de los productos para su entrega*; Empieza cuando la receta ha sido comprendida en su totalidad, sin tener dudas. Se realiza una identificación minuciosa en anaqueles, leyendo con mucho cuidado los rótulos de los productos, en el caso de los medicamentos se debe asegurar y corroborar que el nombre del medicamento, concentración, forma farmacéutica y presentación correspondan a lo solicitado (MINSa, 2009, p.15). 4) *Dimensión Registro*; Son esenciales en para la administración de las oficinas farmacéuticas, son muy útiles para verificar las existencias (inventarios) e imprescindibles para solucionar problemas relacionados con los medicamentos que ya han sido entregados a los usuarios (ante una queja de posibles errores). (MINSa, 2009, p.16). 5) *Dimensión Entrega de los productos e Información por el dispensador*; En esta, se reitera al paciente la frecuencia, duración y la V.A. de sus medicamentos, debiendo informarse también sobre: en que horarios o cuantas horas antes o después de los alimentos o a otros medicamentos, Cómo tomarlos o aplicarlos, cómo guardarlos y protegerlos para su adecuada conservación. Debe de asegurarse y tener la certeza de que el paciente o usuario comprendió las indicaciones. (MINSa, 2009, p.16).

De manera similar El Ministerio de Salud y Deporte de Bolivia (2004) en Las Nomas de Buenas Practicas de Dispensación, planteado cinco principios para cumplir con las Buenas Practica de Dispensación: a) Recepción de la receta, b) Interpretación de la receta, c) Preparación de la receta de acuerdo a la solicitud, d) Revisión final y e) Entrega del medicamento y educación al paciente en el uso adecuado del medicamento.

Otro concepto que merece ser mencionado es la Atención Farmacéutica, que para Moreno (2014) es la atención sanitaria centrada en el usuario y los problemas con su salud, con lo que se facilitara la obtención de resultados terapéuticos deseados por el uso de medicación adecuada, evitando la aparición de PRM y estas crean relaciones de confianza con el usuario lo que favorece con un intercambio de información, que compromete al paciente en el proceso de toma de decisiones de su terapia medicamentosa y así lo ayuda a alcanzar los objetivos terapéuticos. Para Hepler y Strand (1990) es una provisión responsable del tratamiento con medicamentos con el propósito de alcanzar resultados concretos que ayuden a mejorar la calidad de vida del paciente. Por su parte Cotillo (2004) la define como la actitud que adquiere el profesional en el cuidado de enfermo cuando se usan medicamentos (p. 11), de igual modo Alzipar (2012) concluye que el profesional de farmacia encargado de brindar sesiones de atención farmacéutica al paciente, debe procurar sensibilidad para los pacientes y conocer toda la información de los medicamentos, además debe encontrarse motivado para ayudarles a través de su dedicación y de su trabajo para obtener el máximo beneficio posible de sus medicamentos, mientras que el Foro de atención farmacéutica de farmacia comunitaria (AF-FC, 2010) definió a la atención farmacéutica como el servicio del profesional químico farmacéutico, encaminado a garantizar y gestionar, previa evaluación, que el usuario pueda recibir, ser orientado y que utilice medicamentos de forma correcta en relación a sus necesidades, con dosificaciones adecuadas según sus requerimientos particulares, durante el periodo de tiempo que corresponda, brindando información necesaria para su correcto proceso de uso y de acuerdo con la normativa actual.

Con respecto a la variable 2: *Satisfacción del usuario externo*; MINSA (2012) la define como el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. Para Hoffman y Bateson (2012), la satisfacción del usuario contribuye a las percepciones de este respecto a la calidad, porque sus percepciones están basadas en sus experiencias o satisfacciones anteriores y estas son revisadas en cada atención posterior, definiendo a su vez sus expectativas e intenciones de regresar. Del mismo modo Donabedian (1992) menciona que es la aprobación última de lo que se entiende como calidad de atención y reflejando la habilidad del proveedor para satisfacer las necesidades de

los usuarios. Por otra parte Pérez y Gardey (2014) refieren que es un estado mental que va a ser producido por una optimización de la retroalimentación de áreas específicas del cerebro y en estas áreas, van a compensar su potencial energético y van a producir la sensación de plenitud por el estímulo. De manera similar para Sancho (1998) es un concepto psicológico, que implica el sentimiento de bienestar y placer por recibir lo deseado y esperado de un producto, servicio o atención. La Secretaría General de Madrid (1992) indica que la satisfacción representada por una vivencia subjetiva que se deriva de si se cumple o no con las expectativas que tiene una persona con respecto a un servicio. La satisfacción, orientada a la atención sanitaria puede definirse según Gómez et al (2013) como; en cuanto la atención en salud y el estado de salud del usuario cumplen con las expectativas de este, esto es, que la satisfacción es la evaluación del usuario de un producto o servicio en función de si este ha cumplido sus necesidades y expectativas. Para Cabrejos (2001) implica una experiencia no solo subjetiva, sino racional o cognoscitiva, que va a ser derivada de comparar entre las expectativas del usuario y cómo se comporta el producto o servicio y está subordinada a varios factores como; moral, las expectativas, los cultura, las necesidades personales así como la propia organización sanitaria; Por ello la satisfacción es individual y propia para cada personas y para la misma persona, pero en diferentes contexto.

En cuanto a las dimensiones de la Satisfacción del usuario, Parasuraman et al. (1985) elaboraron el cuestionario SERVQUAL, instrumento que permite evaluar de manera separada las expectativas (E) y percepciones (P) del usuario a partir de 5 categorías: a) Elementos tangibles: Apariencia, instalaciones físicas, equipos, materiales de comunicación y personal; b) Fiabilidad: Relacionada con la prestación de servicio de modo fiable, adecuado y cuidadoso; c) Capacidad de respuesta: Disposición del personal o proveedor para ayudar al usuario y proveerlos de una atención rápida; d) Seguridad: Conocimiento adecuado, mostrado por los empleados a fin de denotar confianza y credibilidad; y, e) Empatía: Capacidad de entender quiere y siente el usuario mediante la atención individualizada. Estas mismas dimensiones son utilizados por el MINSA en la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo (2012), donde se les da la siguiente definición: a) *Aspectos Tangibles*; Lo físico y material que el usuario percibe de la organización. Condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, banners,

letreros, comodidad para la atención, etc. b) *Fiabilidad*; Se refiere a poseer la capacidad para cumplir con éxito el servicio ofrecido. c) *Capacidad de Respuesta*.- Disposición de servir a los usuarios y proveerles un servicio rápido y oportuno frente a su necesidad con una respuesta de calidad en tiempo adecuado. d) Seguridad; Se toma en cuenta la confianza generada por la actitud del personal, como el demostrar conocimientos, oportunidad, calidad de atención, privacidad, cortesía, su habilidad para comunicarse y capacidad de inspirar confianza. e) Empatía; Capacidad de ponerse en la situación de la otra persona y para así atender las necesidades del usuario de manera adecuada. Adicionalmente Montalvo (2009) señala que los usuarios experimentarían niveles de satisfacción: a) Insatisfacción; cuando lo percibido del servicio o producto no alcanza sus expectativas. b) Satisfacción; Cuando las expectativas son similares o coincidentes con lo percibido del producto o servicio y c) Complacencia, Cuando lo que se percibe supera las expectativas del usuario.

En referencia al lugar donde se realizara nuestra investigación debemos mencionar que esta será efectuada en La Farmacia de Consultorios Externos del Hospital Nacional Dos de Mayo, el cual es un hospital público, categorizado con nivel 3 I, que como señala el MINSA (2011) corresponde a un establecimiento de salud de atención general, donde en el servicio de Farmacia de Consultorios Externos se realiza Dispensación y Expendio, con 10 horas de atención, de lunes a sábado, en esta el trabajo se realiza por guardias hospitalarias, diurnas, comprendido cada equipo de guardia básicamente por 2 técnicos en farmacia que realizan funciones operativas y un profesional químico farmacéutico responsable del turno, en esta farmacia son atendidos usuarios de los consultorios externos, en esta área se realizan 145 atenciones diarias en promedio entre atenciones a usuarios SIS, SOAT, pegantes, pendientes, exonerados a usuarios externos.

Con respecto a las pruebas estadísticas para determinar la correlación tenemos dos tipos. Las paramétricas son más comunes y se calculan para generalizar hallazgos de una muestra a la población representada, mientras que las paramétricas hacen suposiciones sobre los parámetros de una población, las no paramétricas no incluyen tales suposiciones o incluyen menos. Por ejemplo, las pruebas paramétricas asumen que la muestra ha sido seleccionada al azar de la población

que representa y que la distribución de datos en la población tiene una distribución subyacente conocida. El supuesto de distribución es que la distribución es normal y las pruebas no paramétricas a veces se denominan pruebas "sin distribución". Además, las pruebas paramétricas requieren que los datos se midan utilizando una escala de intervalo o razón, mientras que las pruebas no paramétricas utilizan datos que se miden con una escala nominal u ordinal. Existen tres tipos de coeficientes de correlación no paramétricos comúnmente utilizados (Spearman R, Kendall Tau y coeficientes Gamma), mientras que de lado de los coeficientes de correlación paramétrica tenemos a Pearson (Mohamed, 2015, p. 2).

Mientras que para realizar las pruebas de confiabilidad se utiliza el coeficiente de α de Cronbach que según Bland y Altman (1997) es un coeficiente útil para evaluar la consistencia interna, cuando se utilizan elementos para formar una escala, este funciona porque la varianza de la suma de un grupo de variables independientes es a la suma de sus varianzas, si las variables están correlacionadas positivamente, la varianza de la suma aumentara.

II. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación: El tipo de investigación es básica, de tipo descriptiva, basándonos en lo que mencionan Hernández et al., señalan que estas buscan especificar propiedades, características y perfiles de las personas, grupos u otro suceso que se someterá al análisis. Así mismo son muy usadas para mostrar con mayor precisión las características, indicadores, dimensiones de un fenómeno, realidad, comunidad, contexto o situación (2014, p. 92)

Diseño de investigación: En cuanto al diseño de este trabajo de investigación es no experimental, transversal además de correlacional:

- No experimental; Porque como plantea Hernández et al., no se han manipulado ninguna variables, limitándonos a observar los fenómenos de la misma manera como suceden en su ambiente natural para luego realizar un análisis. (2014, p. 152). A su vez, se sostiene que estos se suelen emplear cuando las técnicas serán empleadas una sola vez y su ventaja radica en que se basan en observación o medición simple, con técnicas de entrevistas utilizando encuestas. (Hernández et al., 2018, p. 88)
- Transversal; Pues en la investigación, describimos las variables y analizamos la incidencia e interrelación, de estas, en un momento determinado. (Hernández et al., 2014, p. 154). Estos constituyen un corte transversal en el tiempo, una especie de fotografía del fenómenos y de los factores y circunstancias que actúan sobre el en un momento dado (Moya, 2005, p. 29)
- Correlacional; Porque en la investigación se ha descrito la relación existente entre dos o más conceptos o variables en un momento específico. (Hernández et al., 2014, p. 154). En ese mismo contexto Díaz (2009) refiere que el propósito y uso principal de estos estudios, es conocer el comportamiento de una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. Es decir, intenta predecir aproximadamente que valor tendrá una muestra de individuos en una variable conociendo el

comportamiento de otras variables relacionadas con las anteriores (2009, p.182)

Enfoque: Cuantitativo, al ser secuencial y probatoria, cada etapa precede a la siguiente, de orden riguroso, se miden las variables en un determinado contexto y analizan las mediciones obtenidas por métodos estadísticos para extraer conclusiones (2014, p. 4).

3.2. Variables y Operacionalización:

3.2.1. Variable 1: Dispensación de medicamentos

Definición conceptual

Según el MINSA (2009) Es el acto profesional del Químico Farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a los pacientes, generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado. En este el profesional Químico Farmacéutico va a informar y orientar al paciente sobre el uso correcto de sus medicamentos, como las posibles reacciones adversas, posibles interacciones medicamentosas y las condiciones apropiadas para la adecuada conservación del producto farmacéutico.

Definición operacional

Está definido por atributos con los que cuenta la atención del profesional Químico Farmacéutico en cada una de sus dimensiones: Recepción y validación de la prescripción, Análisis e interpretación de la prescripción, Preparación y selección de productos para su entrega, Registros, Entrega de medicamentos e información por el dispensador, y que será evaluada por el usuario externo luego de ser atendido en la farmacia de consultorios externos mediante encuesta.

Indicadores

- Disponibilidad del Químico Farmacéutico para la recepción de la prescripción.
- Tiempo en validar la prescripción.
- Mobiliario.

- Capacidad en el análisis de la prescripción.
- Capacidad de interpretación de la prescripción.
- Confianza en el personal.
- Tiempo de preparación.
- Errores de preparación.
- Materiales adecuados.
- Datos adecuados del paciente.
- Correcto registro de medicamentos.
- Tiempo de registros.
- Orientación sobre el uso correcto de los medicamentos.
- Alerta sobre los riesgos de interrumpir el tratamiento.
- Información sobre posibles efectos adversos.
- Información sobre posibles interacciones.
- Confirmación de la comprensión de las instrucciones.

3.2.2. Variable 2: Satisfacción del usuario externo

Definición conceptual

Para el MINSA (2012) es el grado en el que la organización de salud dará cumplimiento respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los Servicios que esta le ofrece.

Definición operacional

Resultado de la aplicación del cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario externo que acude a la Farmacia de Consultorios Externos, mismo que ha sido adaptado a partir del propuesto en la guía del MINSA para evaluar la satisfacción del usuario externo, siendo sus dimensiones: Aspectos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.

Indicadores

- Acceso y señalización adecuada.
- Personal con el uniforme adecuado.

- Infraestructura adecuada.
- Experiencia.
- Seguridad en la atención.
- Conocimiento en el tratamiento.
- Atención oportuna.
- Solución inmediata ante cualquier eventualidad.
- Personal brinda alternativas.
- Permanencia constante del Químico Farmacéutico.
- Confianza.
- Información importante para el tratamiento.
- Entrega de medicamentos correctos.
- Confidencialidad de la atención.
- Trato amable y respetuoso.
- Explicación comprensible sobre el tratamiento.
- Capacidad para escuchar al usuario.
- Personal asertivo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Según Hernández (2001) se va definir a la población como el conjunto de unidades o ítems que comparten algunas características o peculiaridades que se desea investigar (p. 127). En este estudio, la población estuvo conformada por los usuarios externos que acuden a la Farmacia de Consultorios Externos del Hospital Nacional Dos de Mayo durante el mes de junio del año 2021. Y para la estimación del promedio mensual de estos, se revisó el histórico de atenciones mensuales que cumplan con los criterios de inclusión desde enero a abril en los indicadores de atención de la Farmacia de Consultorios Externos.

Entonces nuestra población está comprendida por los usuarios externos que acuden a la farmacia de consultorios externos en el horario de atención en el mes de junio del 2021, estando está estimada en 3726 como se observa en la Tabla 1.

Tabla 1:

Usuarios externos atendidos en la farmacia de consultorios externos

Mes	N° de atenciones usuarios externos
Enero	3801
Febrero	3782
Marzo	3665
Abril	3656
Población promedio mensual (26 días)	3726 usuarios externos
Promedio atenciones por día.	143,31 usuarios

Nota: Indicadores de atenciones Farmacia de Consultorios Externos.

Criterios de inclusión:

- Usuarios externos que acudieron a la Farmacia de Consultorios Externos del Hospital Nacional Dos de Mayo en el horario de 7:30 am y 5:00 pm.
- Ambos sexos.
- Adultos entre 18 a 75 años de edad.
- Todos los niveles socioeconómicos, capaces de responder el cuestionario durante el mes de junio.

Criterios de exclusión:

- Usuarios menores de edad.
- Usuarios con trastornos mentales.
- Usuarios bajo el efecto del alcohol o drogas o cualquier condición física o mental que les impida responder el cuestionario de manera adecuada.

Muestra: Tomando en cuenta lo al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2011), que define a la muestra como un subconjunto de unidades de observación seleccionadas a partir de una población, bajo condiciones preestablecidas que serán objeto de registro y recopilación de datos (p. 2), además de las recomendaciones del MINSA (2012) en la Guía Técnica para la evaluación de la

satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, calculamos ese subconjunto o tamaño de la muestra haciendo uso de la fórmula siguiente.

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

Donde:

- e = Error esperado: 0.05 (5%)
- p = 0.5
- q = 0.5
- Z = 1.96 con nivel de significancia estadística < 5% □ N = Población

Reemplazando nuestra población

$$n = \frac{3726 \times 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(7500 - 1) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$

Donde:

- e = Error esperado: 0.05 (5%)
- p = 0.5
- q = 0.5
- Z = 1.96 con nivel de significancia estadística < 5%
- N = 3726

De donde tenemos una muestra de 349 usuarios externos

Muestreo: según Yuni y Urbano (2006) se denomina muestreo a los procedimientos que se siguen para seleccionar los casos o elementos que conforman la muestra. (p. 24); por ello, para seleccionar a los usuarios para nuestra investigación utilizamos el método de *selección sistemática de elementos muestrales*; para lo cual se establece el intervalo de selección sistemática (*k*) determinado por la población y el tamaño de la muestra (*N/n*), este cociente nos

indica cada cuantos usuarios encuestamos para nuestro estudio hasta completar el número total de la muestra. (Hernández et al., 2014, p. 184-85) y utilizando la formula Excel *aleatorio. Entre*, en un intervalo del 1 al 10 se definió quien será nuestro primer encuestado cada día.

Así tenemos:

- N: 3726
- n: 349
- K: $10,6762 \approx 10$
- Promedio usuarios externos por día: 143,31
- Encuestados por día: 13
- N° de días: 26

Donde se encuestaron al día 13 usuarios, empezando por el usuario que indique la formula *aleatorio. Entre*, y a partir de ahí, cada 10 y cuando un usuario desistió de participar o no cumplía con el criterio de inclusión, se procedió a invitar al siguiente usuario, cabe mencionar que para llegar al número de encuestados de la muestra, los últimos 11 días se encuestaran a 14 usuarios por día.

Unidad de análisis: Cada uno de los usuarios externos que acudieron a la farmacia de consultorios externos para ser atendidos y que cumplieron con los criterios de inclusión antes señalados comprendidos en la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada para esta investigación fue la encuesta, la cual se solicitó, realizar de forma personal y directa a cada usuario que cumplan con los criterios de inclusión.

3.4.2. Instrumento de recolección de datos

Se elaboró dos cuestionarios, para medir como es la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios externos en Farmacia de Consultorios Externos.

El cuestionario “Dispensación de medicamentos”, para la variable 1, elaborado en base a cuestionarios utilizado por otros autores en trabajos similares, cuenta con 17 preguntas cerradas, donde el usuario deberá elegir entre una escala numérica de Likert (1 al 7) según su percepción, siendo 1 la menor calificación y 7 la mayor.

El cuestionario “Satisfacción del usuario externo”, para la variable 2 es el resultado de una adaptación del cuestionario tipo SERVQUAL incluido en la *Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Perú: MINSA*, este cuenta con 18 preguntas y una escala de Likert de siete posibles respuestas, siendo 1 la menor calificación y 7 la mayor. Luego los resultados se valoraron según la Tabla 2 y Tabla 3:

Tabla 2

Nivel en puntos para el Cuestionario Dispensación de Medicamentos.

Nivel	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno
%	0-20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
p	0 – 24p	25 – 47	48 – 71p	72 – 95p	96 – 119p
D1 (3v)	0 - 4p	5 – 8p	9 – 13p	14 – 17p	18 – 21p
D2 (3v)	0 - 4p	5 – 8p	9 – 13p	14 – 17p	18 – 21p
D3 (3v)	0 - 4p	5 – 8p	9 – 13p	14 – 17p	18 – 21p
D4 (3v)	0 - 4p	5 – 8p	9 – 13p	14 – 17p	18 – 21p
D5 (5v)	0 – 7p	8 - 14p	15 – 21p	22 – 28p	29 – 35p

Nota: Esta tabla es la guía para establecer el nivel de la dispensación de medicamentos en nuestro estudio, siendo (p) puntos y (v) variables.

Tabla 3

Escala en puntos para el Cuestionarios Satisfacción del usuario externo.

Nivel	Muy insatisfecho	Insatisfecho	Regular	Satisfecho	Muy satisfecho
%	0-20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
p	0 – 25p	26 – 50	51 – 71p	72 – 101p	102 – 126p
D1 (3v)	0 - 4p	5 – 8p	9 – 13p	14 – 17p	18 – 21p
D2 (3v)	0 - 4p	5 – 8p	9 – 13p	14 – 17p	18 – 21p
D3 (4v)	0 - 6p	7 – 11p	12 – 17p	18 – 22p	23 – 28p
D4 (4v)	0 - 6p	7 – 11p	12 – 17p	18 – 22p	23 – 28p
D5 (4v)	0 - 6p	7 – 11p	12 – 17p	18 – 22p	23 – 28p

Nota: Esta tabla es la guía para establecer el nivel de la satisfacción del usuario externo en nuestro estudio, siendo (D) dimensión, (p) puntos y (v) variables.

3.4.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez: Estas herramientas han sido validadas por 3 profesionales de la salud como se aprecia en la tabla 4, con grado académico de Maestros en Gestión de los servicios de Salud, cuyos formatos de validación se adjuntaran en los anexos.

Tabla 4

Validez de los instrumentos a juicio de los expertos.

Validador	Documento	Resultados
Mg. Vergaray Espinoza Gloria	08660604	Aplicables
Mg. Ciquero Cruzado Melida	10062499	Aplicables
Mg. Muñoz Jáuregui Manuel Jesús	06771337	Aplicables

Confiabilidad: Se realizó la prueba estadística alfa de Cron Bach, para medir la confiabilidad de los instrumentos en una muestra piloto con 36 usuarios (10% de la población), teniendo como resultado de 0.725 para el cuestionario Dispensación de medicamentos y 0.721 para el cuestionario Satisfacción del usuario externo, lo que nos indica una buena confiabilidad para nuestros instrumentos.

3.5. Procedimiento

Después de recibir la autorización de las autoridades correspondientes de la institución, se realizó la encuesta a los usuarios externos de la farmacia de Consultorios Externos a partir de la muestra determinada, seleccionando a cada usuario después de haber recibido su medicación. Se le explico sobre los beneficios de esta investigación y se le solicito firmar el consentimiento respectivo para iniciar la encuesta, en todo momento se le orientó en el llenado del cuestionario. Cabe destacar que se mantuvo todas las medidas de bioseguridad como el distanciamiento y el uso desinfectante después de haber llenado el cuestionario.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis estadístico descriptivo de los datos se utilizó el programa Excel 2013 donde se construirán y se hará uso de tablas de doble entrada, frecuencias y gráficas para dicho análisis. Así mismo para el procesamiento de datos, se utilizó el programa estadístico IBM SPSS versión 21.

3.7. Aspectos Éticos

Los datos recogidos se mantendrán protegidos, manteniendo la confidencialidad de los encuestados y por ningún motivo se utilizaran para otros fines que no sean la realización de este estudio.

III. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivos

De la encuesta realizada a 349 usuarios, en la tabla 5 se aprecia que la variable Dispensación de medicamentos, es percibida como Regular por un 65,9%, mientras un 33,8% la percibe como Buena, y solamente el 0,3% la percibe como Mala. Así mismo se visualizan los resultados de las dimensiones de la variable. En la D1. Recepción y validación de la prescripción, 63% de los usuarios la percibieron como Regular, 33,8% como Buena, 2,6% como Mala, mientras que solo el 0,6% de los encuestados la percibió como Muy buena. Para la D2. Análisis e interpretación de la prescripción observamos que el 56,2% la percibieron como Regular, 41,8% como Buena, 1,4% como Mala, y el 0,6% como Muy buena. Para la D3. Preparación y selección de productos para la entrega observamos que 56,7% la consideraron como Buena, 35% como Regular, mientras que solamente el 8,3% la considero Muy buena. Para la D4. Registros tenemos que el 73,4% la considero Buena, 20,6% la consideraron Muy Buena y solo el 6% indica estar en el nivel Regular. Finalmente en la D5. Entrega de medicamentos e información por el prescriptor 81,1% indica estar en el nivel Regular, 9,7% está en el nivel Mala y solo el 9,2% está en el nivel Buena. Se observa que para la mayoría de los encuestados el proceso de dispensación de medicamentos es considerado como Regular, siendo este el nivel predominante.

Del mismo modo, de acuerdo a los datos obtenidos en cuanto a la V2. Satisfacción del usuario externo y sus dimensiones, en la tabla 6 se aprecia que de los 349 encuestados el 60,5% percibe que está en el nivel Regular, un 39% se encuentra en el nivel Satisfecho, y solo un 2% está en el nivel Insatisfecho, es decir que más de la mitad de los encuestados no se siente satisfecho con el servicio de dispensación de medicamentos en la Farmacia de Consultorios Externos del Hospital Nacional Dos de Mayo. También se observa que de las dimensiones presentadas, la que más satisfacción causa en los encuestado son los Aspectos tangibles, con la que los usuarios se sienten Satisfechos en un 71,3%, Regular en un 16,9% y Muy satisfechos en un 11,5%, en contraste la dimensión que más insatisfacción causó en ellos fue la Capacidad de respuesta con un 6,3% de Insatisfacción, seguida por la Empatía y Seguridad con 5,4 y 3,4% de Insatisfacción respectivamente.

Tabla 5

Distribución de las frecuencias de la variable dispensación de medicamentos y sus dimensiones.

	V1.		D1.		D2.		D3.		D4.		D5.	
	DM		RVP		AIP		PSPE		R		EMID	
Niveles	F	%	F	%	f	%	F	%	F	%	F	%
Buena	118	33,8	118	33,8	146	41,8	198	56,7	256	73,4	32	9,2
Mala	1	0,3	9	2,6	5	1,4	-	-	-	-	34	9,7
Muy buena	-	-	2	0,6	2	0,6	29	8,3	72	20,6	-	-
Regular	230	65,9	220	63,0	196	56,2	122	35,0	21	6,0	283	81,1
Total	349	100,0	349	100,0	349	100,0	349	100,0	349	100,0	349	100,0

Nota: Encuesta aplicada

Tabla 6

Distribución de las frecuencias de la variable satisfacción del usuario externo y sus dimensiones.

	V2.		D1.		D2.		D3.		D4.		D5.	
	SUE		AT		F		CR		S		E	
Niveles	F	%	F	%	f	%	F	%	F	%	f	%
Insatisfecho	2	0,6	1	0,3	7	2,0	22	6,3	12	3,4	19	5,4
Muy satisfecho	-	-	40	11,5	22	6,3	1	0,3	-	-	-	-
Regular	211	60,5	59	16,9	87	24,9	209	59,9	216	61,9	281	80,5
Satisfecho	136	39	249	71,3	233	66,8	117	33,5	121	34,7	49	14,0
Total	349	100,0	349	100,0	349	100,0	349	100,0	349	100,0	349	100,0

Nota: Encuesta aplicada

4.2. Análisis Inferencial

Para realizar el análisis inferencial se realizó la prueba no paramétrica Coeficiente de Spearman. Para la prueba de hipótesis primero se determinó que no existe distribución normal, mediante el estadístico de Kolmogorov –Smirnov, luego con los resultados de Spearman, con un nivel de significancia del 5% se observa un p_valor < 0,05 por lo que se rechazó la Hipótesis nula.

Prueba de hipótesis general

En la Tabla 7 observamos los resultados de la prueba de la hipótesis realizada a partir de los datos extraídos del Coeficiente de Spearman como son un Coeficiente de correlación de 0,224, que según Galindo-Domínguez (2020), al encontrarse entre 0,2 y 0,4 implica que existe una correlación baja y al tener un valor de correlación positiva supone una relación directa entre las variables de estudio (p. 91), además observamos un p_valor de 0,000 por lo que al ser menor de 0,05 se rechaza H_0 , aceptando, H_a .

Tabla 7

Determinación del coeficiente de correlación de Spearman para las variables Dispensación de medicamentos y Satisfacción del usuario externo.

Variable		Rho de Spearman	
Dispensación de medicamentos	Coeficiente de correlación	1,000	,221**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	349	349
Satisfacción del usuario externo	Coeficiente de correlación	,224**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	349	349

Nota: Encuesta aplicada

La tabla 8 muestra los valores que se obtuvo de la prueba de correlación de Spearman para las dimensiones de la variable Dispensación de medicamentos, como se observa todos tienen coeficientes muy bajos lo que denota una correlación débil o muy débil, del mismo modo el p_valor todos los valores son menores a 0,05 por lo que se rechazaron sus hipótesis nulas, aceptando la relación entre estas, solo la dimensión Preparación y selección de productos muestra un p_valor mayor por lo que se acepta la hipótesis de que no existe relación de esta dimensión con la satisfacción del usuario externo

Tabla 8

Determinación del coeficiente de correlación de Spearman para las dimensiones de la variable 1 con la variable 2.

Dispensación de medicamentos	Satisfacción del Usuario externo		
	N	Rho	P
Recepción y validación de la prescripción	349	0,179	0,001
Análisis e interpretación de la prescripción	349	0,186	0,000
Preparación y selección de productos	349	0,039	0,456
Registros	349	0,242	0,000
Entrega de medicamentos e información por el dispensador	349	0,107	0,046

Nota: Encuesta aplicada

IV. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos nos muestran que existe una correlación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario externo, en base al coeficiente de correlación rho de Spearman que da como resultado: 0,224, y un p_valor = 0.000 < 0,05, lo que indica una correlación positiva, directa y estadísticamente significativa, aunque baja. Este resultado concuerda con lo propuesto por investigadores como Valle (2019), Cárdenas (2018) y Barrientos (2018), quienes obtuvieron como resultados coeficiente de relación de Spearman de 0,666; 0,882 y 0,852 respectivamente todos ellos con un p_valor: 0,000. Por otro lado en estudios sobre atención de farmacia y satisfacción como el de Govender y Suleman (2019) en los que se busca, además, comparar distintos tipos de servicios farmacéuticos, mediante encuesta se observa mayor satisfacción con modelos de trato directo en los que se le pueda orientar, así mismo cabe mencionar estudios como el de Kassa et al (2021) en los que obtuvieron resultados positivos en cuanto a satisfacción de usuarios por servicios farmacéuticos después de haber implementado paquetes de medidas que mejoren el servicio o el de Castillo quien observo que los usuarios percibieron el servicio farmacéutico brindado como Alta, en un 51,5% para los hospitales en estudio.

Por lo anterior, resulta coherente plantearse que al mejorar la dispensación de medicamentos, en su totalidad o en alguna de sus fases, se podrá mejorar la satisfacción de los usuarios externos que acuden a la Farmacia de Consultorios Externos. No se descarta tampoco que otros factores como el desabastecimiento, precios altos o demoras por incremento de pacientes y procesos (sobre todo ahora en pandemia) puedan relacionarse con la satisfacción, pero si señala este estudio que el proceso de dispensación de medicamentos guarda relación con la satisfacción del usuario externo.

En cuanto a la primera hipótesis específica, se establece que la dimensión 1 Recepción y validación de la prescripción y la variable Satisfacción del usuario están relacionados directamente (Coeficiente de Spearman 0.179), lo que representa una correlación positiva y estadísticamente significativa, aunque baja. Además los resultados también muestran un 65,9% en el nivel Regular, 33.8 % para el nivel Buena, 0,6% para Muy buena y tan solo 0,6 para Muy buena. Estos

resultados son menores en porcentajes si los comparamos a los de Briceño (2020) que observo una correlación significativa moderada (Rho Spearman: 0,654) y en cuanto al análisis descriptivo en 3 niveles obtuvo 72,8% para el nivel Buena, 26,7% para el nivel Regular y 0,5% para el nivel Mala. Asimismo son muchos menores comparados a los de Cabanillas (2020) que por la misma dimensión obtiene 99,4% en el nivel Muy satisfecho, y para el nivel Satisfecho obtiene un 0,6%.

Observamos correlación directa entre la dimensión Recepción y validación de la prescripción y la variable Satisfacción del usuario externo, lo que coincide con los resultados de los autores referenciados, además observamos que mayor porcentaje de sus usuarios consideran a esta dimensión como Buena, probablemente la causa radique en el hecho de que el personal que atendió en la Farmacia de Consultorios Externos durante la recopilación de datos de este estudio, ha tenido que duplicar esfuerzos para cubrir el trabajo del personal con licencias por estar en el grupo de personal vulnerable al virus de la Covid 19 y que se hayan infectado, teniendo por ello que dejar el área de Recepción y validación de la prescripción en algunas ocasiones, para apoyar en la preparación o entrega de la medicación; o en todo caso el personal de reemplazo no contaba con la suficiente experiencia para realizar esta actividad, sobre todo teniendo en cuenta de que el número de usuarios iban en aumento, todo ello parece haber sido percibido de algún modo por el usuario externo en su percepción sobre esta dimensión.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, se establece que la dimensión 2 análisis e interpretación de la prescripción y la variable Satisfacción del usuario también están relacionados directamente (Coeficiente de Spearman 0,186), lo que representa una correlación positiva y estadísticamente significativa, también baja.

Mientras que el análisis descriptivo presenta un 56,2 % en el nivel Regular, 41,8% Buena, 1,4% como Mala y solo 0,6% como Muy buena. Resultados menores también en comparación a los de Briceño (2020) que obtiene una correlación significativamente alta entre esta dimensión y la variable (Rho Spearman: 0,720). Así mismo en los resultados del análisis descriptivo de este autor, se observa 88,4% para el nivel Buena, 11,1% para el nivel Regular y 0,5% para el nivel Mala.

Entonces se observa que los usuarios externos de la Farmacia de consultorios externos tienen confianza en los dispensadores y consideran que tienen

conocimientos necesarios para un adecuado análisis de su receta, así como la interpretación adecuada de los símbolos, medidas o abreviaturas, por ello los resultados también son comparables a la dimensión Seguridad, que evalúa el conocimiento del personal de farmacia en las encuestas SERVCUAL, en estudios como el de Valle (2019) con resultados de 57,7% para Regular, 25,5% para Buena y 16,8% para Mala.

Con respecto a los resultados obtenidos de la dimensión 3: Preparación y selección de productos y la variable Satisfacción del usuario externo, en el presente estudio no se observa que existe correlación estadística (Rho Spearman 0,039 y p_valor de $0,456 > 0,05$), mientras que en los resultados de los análisis descriptivos muestran que 56,7% de usuarios considera que es Buena, 35% que es Regular y 8,3% cree que es Muy Buena. Estos resultados no guardan relación con lo observado por Cabanillas (2020) o Briceño (2020) quienes si observan correlación significativa y directa en sus resultados, en el caso del primero el nivel de Muy satisfecho llegan incluso hasta 99,4% y un 0,6% para el nivel Satisfecho.

A pesar de que la mayoría de usuarios califico esta dimensión como Buena, el presente estudio no mostró correlación con la satisfacción del usuario externo, de estos resultados podemos señalar que aunque reforcemos esta fase, para el usuario será indiferente en cuanto a su satisfacción. No obstante como se muestra, en otros estudios, sobre otras realidades, si se observa una correlación muy alta. Con respecto a los resultados obtenidos de la dimensión Registros 4 y la variable Satisfacción del usuario externo, tenemos un Rho de Spearman 0,242 y p_valor: 0,000, por lo que se establece una relación estadísticamente significativa, también baja. Mientras que el análisis descriptivo presenta un 73,4 % en el nivel Buena, 20,6% Muy buena y 6% como Regular. Resultados que se pueden comparar también a los de Briceño (2020) que obtiene una correlación significativamente alta entre esta dimensión y la variable (Rho Spearman: 0,658 y un p_valor de 0,000). Así mismo en sus resultados de análisis descriptivo, se observa 54,5% para el nivel Buena, 40,7% para el nivel Regular y 18,0% para el nivel Mala, otro autor que mide la dimensión Registro es Ordaya (2021) quien analiza la percepción del usuario desde el punto de vista de su cumplimiento en una botica privada, encontrando que de 362 encuestados el 91,7% cree que se cumple con esta fase de manera

eficiente, lo que también difiere de los resultados obtenidos en este estudio por la misma dimensión.

Ello indica que existe relación entre la dimensión Registros con la satisfacción de los usuarios. Esto puede deberse la mayoría de usuarios buscan que sus datos estén debidamente consignados la documentación que se les proporciona (en este caso nota de venta), a fin de evitar retrasos administrativos, o tal vez sienten mayor seguridad de que no ha habido error en cuanto a sus medicamentos cuando sus datos son correctos.

Finalmente de acuerdo a los resultados obtenidos para la dimensión 5: Entrega de medicamentos e información por el dispensador y la variable Satisfacción del usuario externo tenemos un Rho de Spearman 0,107 con una significancia de 0,046, lo que significa que existe una correlación significativa, baja; mientras que para los datos estadísticos descriptivos, tenemos que solo el 14,0% de este estudio considera que fue Buena, 80,5% que fue regular y mala el 5,4% y al comparar datos con los de Briceño (2020) que encontró una correlación significativa alta entre dimensión y variable (Rho de Spearman fue 0.708, con una significancia de .000 ($p < 0.05$)), además el 45% de los usuarios considero esta dimensión como Buena y solo el 3% la considero Mala. Mientras que para el estudio de Ordaya (2021) el 100% de los usuarios considero que esta etapa se había cumplido. Como esta dimensión tiene que ver (como su nombre lo dice) con la información al usuario sobre su medicación, la podemos comparar con estudios como el de Barahona (2017) que al analizar su cuestionario en la pregunta acerca de que si el usuario siente que conoce mejor los medicamentos que usa luego de la asesoría en la entrega; tenemos que el 25% se mostró Muy de acuerdo y solo el 4% Muy en desacuerdo. De igual manera los resultados los podemos comparar con el estudio de Al-Jumaili, Ameen y Alzubaidy (2020) en la pregunta ¿qué tan bien responde el farmacéutico? Un 14,3% de usuarios considero que lo hace de forma Excelente y 17,5% Muy bien.

Esta dimensión es la que más bajo porcentaje de usuarios Satisfechos consigue en este estudio, ello puede responder a las expectativas de los usuarios de que además de los medicamentos, se les brinde la información necesaria para sobre cómo utilizarlos y posibles problemas relacionadas a su uso, y por la pandemia esto se ha visto muy limitado.

V. CONCLUSIONES

1. Existe una relación directa y significativa entre la Dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.
2. Existe una relación directa y significativa entre la dimensión Recepción y validación de la prescripción y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.
3. Existe una relación directa y significativa entre la dimensión Análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.
4. No existe una relación directa y significativa entre la dimensión Preparación y selección de productos para su entrega y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.
5. Existe una relación directa y significativa entre la dimensión Registro y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.
6. Existe una relación directa y significativa entre la dimensión Entrega de los productos e información por el dispensador y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar charlas obligatorias para todo el personal del área, acerca de las técnicas de atención, así como capacitaciones sobre usos de los medicamentos para el personal tanto técnico como profesional.
2. Se recomienda realizar charlas obligatorias sobre atención de calidad y la normativa actual de los derechos y deberes de los usuarios en cuanto a su atención.
3. Se recomienda estandarizar el procedimiento de dispensación en cada una de sus etapas mediante la actualización del manual de procedimientos y sociabilizarlos a todo el personal mediante documentos y charlas virtuales.
4. Se recomienda implementar la toma de encuestas cada 6 meses para ver la evolución de las charlas al personal.
5. Se recomienda implementar un buzón de sugerencias a fin de conocer las necesidades de los usuarios sobre la dispensación de medicamentos.

REFERENCIAS

- Al-Jumaili A. A., Ameen I. A. y Alzubaidy D.A. (2020). *Influence of Pharmacy Characteristics and Customer Quality of Life on Satisfaction of Community Pharmacy Customers*. *Innovations in Pharmacy*, 11 (1). DOI: 10.24926 / iip.v11i1.2434.
- Alpizar Campos, M. G. (2012). *Programa de Atención Farmacéutica para pacientes con tuberculosis en el Área de Salud de Parrita*. *Pharmaceutical Care La Farmacoterapia*. *Revista Pharmaceutical care* 1(2), p. 4-13.
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/pharmaceutical/article/view/10393/9759>
- 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 [tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]*.
Repositorio institucional.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/26493/1/45%20GIS.pdf>
- Barrientos Valdez, J. D. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1
- Bland, J.M, Altman, D.G. (1997). *Statistics notes: Cronbach's alpha*; 314:572.
doi:10.1136/bmj.314.7080.572
- Briseño Rodríguez, Y.J. (2020). *Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio Institucional.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46941/Brice%](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46941/Brice%20Rodriguez.pdf)

C3%B1o_RYJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
Cabanillas Murillo, J. S. (2020). *Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del Paciente en un Establecimiento Farmacéutico del Distrito de Cajabamba* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/45806>

Cabrejos García, G. E: *Calidad Del Servicio De Emergencia Y Satisfacción del Usuario Del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo, abril – Mayo 2001*. [Tesis de maestría, Universidad Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/5982>

Cárdenas, L. (2018). *Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/27790>

Castillo-Saavedra, E. F., Rosales-Márquez, C., Reyes-Alfaro, C.E. (2020). *Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios*. *MediSur*, 18(4), 564-570.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000400564&lng=es&tlng=es

Choque, E., Peñaranda, R., Sivila, Y., Vargas, J. (2019). *Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias Independientes de la ciudad de Sucre*. *Rev. Bio Scientia*, 2(4), 19-29.
<https://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327>

Corbella A., Saturno P. (1990). *La garantía de la calidad en atención primaria de salud*. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General, p. 397-9.

Cotillo Zegarra, P. (2004). *Atención farmacéutica. Bases Farmacológicas*, (1^{ra} ed.) Fondo editorial de la UNMSM.

<https://books.google.com.pe/books?id=UqWm7ql57GsC&printsec=frontcover&dq=atencion+farmaceutica&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwimv9q3kubwAhWyJrkGHQWEAmgQ6wEwAHoECAQQAQ#v=onepage&q=atencion%20farmaceutica&f=false>

Consejo General de Colegios Oficiales de Farmaceuticos. (2012). Buenas Practicas en Farmacia Comunitaria en España.

<https://www.portalfarma.com/Profesionales/Buenas-practicas-profesionales/Documents/Buenas-Practicas-Profesionales.pdf>

Díaz, V.P. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística: Para médicos, odontólogos y estudiantes de ciencias de la salud. (2^{da} ed.)*. RIL editores.

<https://books.google.com.pe/books?id=ZPVtPpdFdGMC&pg=PA182&dq=estudios+correlacionales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjxtYa2u6zwAhXWqZUCHd1ADokQ6wEwAHoECAEQQAQ#v=onepage&q=estudios%20correlacionales&f=false>

Donabedian A. (1992). *Evaluación de la calidad de la atención médica. En: OPS/OMS, editores. Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.: OPS/OMS; p.382-404.*

Ferreira, T. X., Prudente, L., Dewulf, N.L., Provin, M., Mastroianni, P., Da Silveira, E. A., Amaral, R. (2016). *Medication dispensing as an opportunity for patient counseling and approach to drug-related problems. Impact of a drug dispensing model at a Community Pharmacy in Goiânia, Goiás, Brazil. Brazilian Journal of Pharmaceutical Sciences, 52 (1), 151-162.* <<http://dx.doi.org/10.1590/S1984-82502016000100017>

Foro de atención farmacéutica farmacia comunitaria. (2010). *Guía Práctica para los Servicios de Atención Farmacéutica en la Farmacia Comunitaria. Editorial consejo General de Colegios Oficiales de Farmaceuticos. P. 27.* https://www.portalfarma.com/inicio/serviciosprofesionales/forofarmaciacomunitaria/Documents/ATFC_Guia%20FORO.pdf

Gallardo Ferrada, A. y Reynaldos Grandón, K. (2014). *Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective. Enfermería Global*, 13(36), 353-363. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S169561412014000400020&lng=es&tlng=en.

Gastelorrutia, M.A., Gil, O., Erauncetamurgil, O., Odrizola, I. y Fernandez-Llimos, F. (2006). Customers' expectation and satisfaction with a pharmacy not providing advanced cognitive services. *Pharm World sci*. gastelorrutia.com/pdfs/20061.pdf

Govender, N., y Suleman, F. (2019). Comparison of patient satisfaction with pharmaceutical services of postal pharmacy and community pharmacy. *Health SA = SA Gesondheid*, 24, 1105. <https://doi.org/10.4102/hsag.v24i0.1105>

Gómez-Fuentes, S., Guevara-López, U., Serratos-Vázquez, M., Zermeño-Sánchez, M. (2013). *Evaluación de la satisfacción de pacientes atendidos en un centro especializado para el estudio y tratamiento del dolor. Revista Mexicana de anestesiología*, 36(3), p.176-180. <https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2013/cma133b.pdf>

Hernández Blázquez, B. (2001). *Técnicas estadísticas de investigación social* (1ra edición). Ediciones Díaz de Santos S.A. <https://books.google.com.pe/books?id=vpfVgmaR5qUC&printsec=frontcover&dq=poblacion+y+muestra&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj3zsXfidjwAhX7ILkGHborBuQQ6AEwAnoECAAQAg#v=onepage&q=poblacion%20y%20muestra&f=false>

Galindo Dominguez, H. (2020). *Estadística para no estadísticos: Una guía básica sobre la metodología cuantitativa de los trabajos de investigación*, (1ra edición). 3 ciencia Editorial Area de innovacion y desarrollo, S.L. <https://books.google.com.pe/books?id=ehXaDwAAQBAJ&pg=PA10&dq=interpretacion+de+la+prueba+de+spearman&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiJnMr9gNvxAhUer5UCHRm8A0wQ6wEwA3oECAoQAQ#v=onepage&q=interpretacion%20de%20la%20prueba%20de%20spearman&f=false>

- Hernández, A. A., Ramos, M.P., Plasencia, B.M., Indacochea, B., Quimis, A.J., Moreno, L.A. (2018). *Metodología de la investigación científica* (1ra edición). Editorial Área de innovación y desarrollo, S.L.
<http://dx.doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª edición). McGraw Hill.
- Hepler, C.D., Strand, L.M. (1990). *Opportunities and responsibilities in pharmaceutical care*. Am J Hosp Pharm, 47(3), 533–43.
<https://doi.org/10.1093/ajhp/47.3.533>
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2012). *Fundamentos de marketing de servicios*. México. Cengage Learning. Pp. 569.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2011). *Diseño de la muestra en proyectos de encuesta* (1ra edición). México. INEGI.
<https://books.google.com.pe/books?id=h77ODwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=muestra+y+poblacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjp4aCOdbwAhVhA9QKHahxA9YQ6wEwAXoECAMQAQ#v=onepage&q&f=false>
- Instituto Nacional de Salud de España, Secretaría General. (1992). *Introducción al concepto y dimensiones de la calidad asistencial: cómo empezar*. Madrid.
- Kassa, D. G., Xiang, C., Hu, S., Hayat, K., Andegiorgish, A. K., Fang, Y., & Yang, C. (2021). *Patients' perception of the outpatient pharmaceutical service quality in hospital pharmacies with auditable pharmaceutical transactions and services in Ethiopia: a cross-sectional study*. BMJ open, 11(5), e042853.
<https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-042853>
- Ministerio de Salud y Deporte de Bolivia (2004). *Norma de Buenas Prácticas de Dispensación*. <http://oras-conhu.org/Data/20158353857.pdf>
- Ministerio de Salud del Perú. MINSa, (2009). *Manual de Buenas Prácticas de Dispensación Perú*: MINSa.

http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf

Ministerio de Salud del Perú. MINSA (2011). RM N° 546 2011/MINSA. *Norma Técnica de Salud. Categorías De Establecimientos Del Sector Salud*.
http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/AtencionFarmaceutica/Categorizacion-UPSS_Farmacia.pdf

Ministerio de Salud del Perú. MINSA, (2012). *Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Perú: MINSA.

Mohamed Ahmed, Z. (2015). Correlation and Regression Analysis. Organisation of Islamic Cooperation.
<https://www.oicstatcom.org/file/TEXTBOOKCORRELATION-AND-REGRESSION-ANALYSIS-EGYPT-EN.pdf>

Moya de Madriga, L. (2005). *Introducción a la estadística de la Salud* (6ta ed.). Editorial Universidad de Costa Rica Rodrigo Facio.
https://books.google.com.pe/books?id=OQSBJW2hzjEC&pg=PA306&dq=estudios+transversales&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi6z8WYmqzWAhU_pZUCHWQcCe8Q6AEwBnoECAMQAg#v=onepage&q=estudios%20transversales&f=false

Nkansah, N., Mostovetsky, O., Yu, C., Chheng, T., Beney, J., Bond, C.M. y Bero, L. (2010). *Effect of outpatient pharmacists' non dispensing roles on patient outcomes and prescribing patterns*. Base de datos Cochrane de revisiones sistemáticas. CD000336. DOI: 10.1002 / 14651858.CD000336.pub2

Oliver, R.L. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions*. JMR, Journal of Marketing Research, 17(4), 460
<https://doi.org/10.1177/002224378001700405>

Oliveira dos Santos, K., Heringer, O., Fronza, M., Lenz, D., Coutinho-Endringer, D.

y Uggere de Andrade, T. (2016). *Level of satisfaction of clients of public pharmacies dispensing high-cost drugs in Espírito Santo, Brazil*. Brazilian Journal of Pharmaceutical Sciences, 52(1), 95-103.
<https://doi.org/10.1590/S1984-82502016000100011>

Ordaya Huayta, I. V. (2021). Nivel de satisfacción y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho2020 [Tesis, Universidad Roosevelt]. Repositorio institucional.
<https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/295/Tesis%20Ivon%20Viviana%20Ordaya%20Huayta%201%20marzo%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Organización Mundial de la Salud y la Federación Internacional Farmacéutica. (2012). *Buenas Practicas en Farmacia/Directrices conjuntas FIP/OMS sobre Buenas Prácticas en Farmacia: estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos*.
<https://www.portalfarma.com/Profesionales/farmacaiinternacional/fip/declaracionguias/Documents/Buenas%20practicass%20FIP%20OMS.pdf>

Pérez, J. y Gardey, A. (2014). Definición de satisfacción, Definiciones. DE.
<https://definicion.de/satisfaccion/>

Pinto, A. R., Machado, A., Gonçalves, E., Salsas, L., Vicente, T., Ribeiro, M. y Pinto, I. (2014). *Users satisfaction Regarding the Service Provided in Community Pharmacies*, Advances in Pharmacology and Pharmacy, 2(2), pp 18-29. Doi: 10.13189/app.2014.020202

Salazar-Ospina, A., Carrascal, V., Benjumea, D. y Amariles, P. (2012). *Clinical pharmacy, Pharmaceutical are: concepts, philosophy, professional practice and its application to the Colombian context*. Vitae, 19 (1), pp. 109-129.
<https://www.redalyc.org/pdf/1698/169824077011.pdf>

Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo*. Madrid. Organización Mundial del Turismo. p. 394.

Soeiro, O. M., Tavares, N. U., Do Nascimento Júnior, J. M., Guerra Junior, A. A., Costa, E. A., Acurcio, F., Guibu, I. A., Álvares, J., Gomez de Olivera Karnikowski, M., Nair Leite, S. y Costa, K. S. (2017). *Satisfação de usuários com serviços da assistência farmacêutica na atenção primária no Brasil*.

Revista De Saúde Pública, 51(supl.2), 21s.
<https://doi.org/10.11606/S15188787.2017051007145>

Toaquiza Aguagallo, N.C. (2016). *Nivel de Satisfacción del usuario externo en la Farmacia de la fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel* [tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional.
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24304/1/23%20GIS.pdf>

Valle, B.J. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Dispensación de productos farmacéuticos del Centro de Salud Paján, 2018* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/33008>

Vogt, H. (2004). *El usuario es lo primero: la satisfacción del usuario como prioridad en la gestión*. Barcelona: Fundación Bertelsmann.

Yuni, J. y Urbano, A. (2006). *Técnicas Para Investigar 2* (2^{da} edición). Editorial Brujas.

<https://books.google.com.pe/books?id=XWIkBfrJ9SoC&printsec=frontcover&dq=tama%C3%B1o+de+muestra+probabilistica&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewiE5aXCmtrwAhV5IJUCHea9CW8Q6wEwBXoECAYQAQ#v=onepage&q&f=false>

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario Dispensación de medicamentos

Universidad César Vallejo
Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

CUESTIONARIO: DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

(Autor: Alexis Arnaldo Paredes Casablanca)

El objetivo de este cuestionario es determinar la relación entre la Dispensación de Medicamentos y la satisfacción de usuarios externos atendidos en la Farmacia de Consultorios Externos, en el Hospital Nacional Dos de Mayo, es de carácter anónimo, se ruega ser honesto al responder cada pregunta. Se le agradece de antemano su colaboración, puesto que los resultados servirán para mejorar el proceso de Dispensación de Medicamentos.

Califique las percepciones que usted otorga a la Dispensación de Medicamentos que recibió. Utilizando una escala numérica. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor.

PREGUNTAS	PUNTUACION						
	1	2	3	4	5	6	7

N°	RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5	6	7
1	¿Existe siempre un profesional Químico Farmacéutico disponible en el área de recepción de la receta?							
2	¿El profesional Químico Farmacéutico realizó la evaluación de los datos del paciente y medicamentos en un tiempo aceptable?							
3	¿El área de recepción de la prescripción cuenta con mobiliario adecuado?							

N°	ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LA PRESCRIPCIÓN	1	2	3	4	5	6	7
4	¿El Profesional Químico Farmacéutico realiza un análisis adecuado de su receta?							
5	¿El profesional Químico Farmacéutico realiza una interpretación adecuada de los símbolos y abreviaturas de su receta?							
6	¿El profesional Químico Farmacéutico le inspira confianza?							

N°	PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE PRODUCTOS	1	2	3	4	5	6	7
7	¿El tiempo de preparación de su medicación fue adecuado?							
8	¿La preparación de los productos se realiza sin errores?							
9	¿La preparación de productos Farmacéuticos se realiza en contenedores o recipientes adecuados?							

N°	REGISTROS	1	2	3	4	5	6	7
10	¿Sus datos personales son consignados correctamente en su comprobante de pago o nota de venta?							
11	¿Se realizó un correcto registro de sus medicamentos en su comprobante?							
12	¿Los registros se realizaron en un tiempo aceptable?							

N°	ENTREGA DE MEDICAMENTOS E INFORMACIÓN POR EL DISPENSADOR	1	2	3	4	5	6	7
13	¿El profesional Químico Farmacéutico le brindo información sobre el uso correcto de sus medicamentos?							
14	¿El profesional Químico Farmacéutico le alerto sobre los riesgos de interrumpir el tratamiento?							

15	¿El profesional Químico Farmacéutico le proporcionó información sobre posibles efectos adversos de sus medicamentos?							
16	¿El profesional Químico Farmacéutico le proporcionó información sobre posibles interacciones farmacéuticas de sus medicamentos?							
17	¿El profesional Químico Farmacéutico se aseguró de que usted haya entendido las instrucciones?							

Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Cuestionario Satisfacción del usuario externo

Universidad César Vallejo

Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

CUESTIONARIO: SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO (Adaptado del cuestionario SERVQUAL-MINSA 2011)

El objetivo de este cuestionario es determinar la relación entre la Dispensación de Medicamentos y la satisfacción de usuarios externos atendidos en la Farmacia de Consultorios Externos, en el Hospital Nacional Dos de Mayo, es de carácter anónimo, se ruega ser honesto al responder cada pregunta. Se le agradece de antemano su colaboración, puesto que los resultados servirán para mejorar el proceso de Dispensación de Medicamentos.

Califique las percepciones que usted otorga a la Dispensación de Medicamentos que recibió. Utilizando una escala numérica. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor.

PREGUNTAS	PUNTUACION						
	1	2	3	4	5	6	7

N°	ASPECTOS TANGIBLES							
1	¿La Farmacia se ubica en un lugar visible y de fácil acceso?							
2	¿El personal está utilizando el uniforme adecuado y limpio?							
3	¿La Farmacia cuenta con áreas claramente definidas y cómodas para la atención a los usuarios?							

N°	FIABILIDAD							
4	¿El profesional Químico Farmacéutico o personal técnico demuestran experiencia?							
5	¿El profesional Químico Farmacéutico o personal técnico demuestran seguridad en la atención?							
6	¿El profesional Químico Farmacéutico o personal demuestra conocimiento de su tratamiento?							

N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA							
7	¿El profesional Químico Farmacéutico resuelve sus dudas oportunamente?							
8	¿El profesional Químico Farmacéutico es capaz de resolver cualquier inconveniente en relación con su medicación?							
9	¿El profesional Químico Farmacéutico le brinda alternativas en cuanto a su medicación?							
10	¿El profesional Químico Farmacéutico siempre está disponible para la Dispensación de medicamentos?							

N°	SEGURIDAD							
11	¿El profesional Químico Farmacéutico inspira confianza?							
12	¿El profesional Químico farmacéutico le brinda información importante para su tratamiento?							
13	¿El profesional Químico Farmacéutico le entrega los medicamentos correctos?							
14	¿El profesional Químico Farmacéutico realiza la dispensación guardando la confidencialidad que amerita el procedimiento?							

N°	EMPATIA							
15	¿El profesional Químico Farmacéutico muestra en todo momento un trato amable y respetuoso?							

16	¿El profesional Químico Farmacéutica brinda explicación adecuada y eficaz sobre el tratamiento?							
17	¿El profesional Químico Farmacéutico demuestra capacidad para escuchar sus inquietudes en cuanto a sus medicamentos?							
18	¿El profesional Químico Farmacéutico mantiene una conducta asertiva durante su atención?							

Fuente: Encuesta SERVQUAL modificada por el autor para su aplicación.

Anexo 3: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1	
¿Cómo es la relación entre la Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021?	Determinar cómo es la relación entre la Dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.	Existe una relación directa y significativa entre la Dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.	Dispensación de medicamentos	<p>Tipo de investigación: Básica, Descriptiva.</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p>
Problemas específicos	Objetivo Especifico	Hipótesis específicas	Dimensiones	
<p>P1. ¿Cómo es la relación entre la dimensión Recepción y validación de la prescripción y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.</p> <p>P2. ¿Cómo es la relación entre la dimensión Análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.</p>	<p>O1. Determinar cómo es la relación entre la dimensión Recepción y validación de la prescripción y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.</p> <p>O2. Determinar cómo es la relación entre la dimensión Analisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.</p>	<p>H1. Existe una relación directa y significativa entre la dimensión Recepción y validación de la prescripción y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.</p> <p>H2. Existe una relación directa y significativa entre la dimensión Analisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.</p>	<p>a) Recepción y validación de la prescripción.</p> <p>b) Análisis e interpretación de la prescripción.</p> <p>c) Preparación y selección de productos para su entrega.</p> <p>d) Registros.</p> <p>e) Entrega de medicamentos e información por el dispensador.</p>	<p>Población: 3726 usuarios externos de la Farmacia de Consultorios Externos</p> <p>Muestra: 349 usuarios externos de la Farmacia de Consultorios Externos</p> <p>Técnica de recolección de datos: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p> <p>a) Cuestionario Dispensación de medicamentos.</p> <p>b) Cuestionario Satisfacción del usuario externo</p> <p>Recopilación de datos: Excel 2011</p>

			Variable 2	Procesamiento de datos:
<p>P3. ¿Cómo es la relación entre la dimensión Preparación y selección de productos y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.</p>	<p>O3. Determinar cómo es la relación entre la dimensión Preparación y selección de productos y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.</p>	<p>H3. Existe una relación directa y significativa entre la dimensión Preparación y selección de productos y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.</p>	<p>Satisfacción del usuario externo.</p>	<p>Programa estadístico IBM SPSS versión 21</p>
<p>P4. ¿Cómo es la relación entre la dimensión Registros y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.</p>	<p>O4. Determinar cómo es la relación entre la dimensión Registros y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.</p>	<p>H4. Existe una relación directa y significativa entre la dimensión Registros y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.</p>	<p>Dimensiones</p>	
<p>P5. ¿Cómo es la relación entre la dimensión Entrega de los productos e información por el dispensador y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.</p>	<p>O5. Determinar cómo es la relación entre la dimensión Entrega de los productos e información por el dispensador y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.</p>	<p>H5. Existe una relación directa y significativa entre la dimensión Entrega de los productos e información por el dispensador y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.</p>	<p>a) Aspectos tangibles. b) Fiabilidad. c) Capacidad de respuesta. d) Seguridad. Empatía.</p>	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4: Operacionalización de la Variable1: Dispensación de Medicamentos.

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENCIONES	INDICADORES	ITEM	NIVELES O RANGOS
Acto profesional del Químico Farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a los pacientes, generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado. (MINSAs 2009)	Está definido por atributos con los que se cuenta la atención del profesional Químico Farmacéutico en cada una de sus dimensiones y evaluada por el usuario externo, luego de ser atendido en la farmacia de consultorios externos, mediante encuesta.	Recepción y Validación de la prescripción	Disponibilidad del Químico Farmacéutico para la recepción de la prescripción.	1	a) Muy mala: 0-24 b) Mala: 25-47 c) Regular 48-71. d) Bueno: 72-95. e) Muy Bueno 72-95.
			Tiempo en validar la prescripción	2	
			Mobiliario.	3	
		Análisis e interpretación de la prescripción	Capacidad en el análisis de la prescripción.	4	
			Capacidad de interpretación de la prescripción.	5	
		Preparación y selección de productos para su entrega	Confianza en el personal	6	
			Tiempo de preparación	7	
			Errores de preparación.	8	
		Registros	Materiales adecuados.	9	
			Datos adecuados del paciente	10	
			Correcto registro de medicamentos	11	
			Tiempo de registros.	12	
			Orientación sobre el uso correcto de los medicamentos.	13	
			Alerta sobre los riesgos de interrumpir el tratamiento.	14	
			Información sobre posibles efectos adversos.	15	
		Entrega de medicamentos e información por el dispensador	Información sobre posibles interacciones.	16	
			Confirmación de la comprensión de las instrucciones.	17	

Nota: Elaboración propia.

Anexo 5: Operacionalización de la Variable2: Satisfacción del Usuario Externo.

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCIONES	INDICADORES	ITEM	NIVELES O RANGOS
Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los Servicios que esta le ofrece. (MINSA 2012)	Resultado de la aplicación del cuestionario para evaluar la satisfacción	Aspectos tangibles	Acceso y señalización adecuada.	1	a) Muy Insatisfecho: 0-25 b) Insatisfecho: 26-50. c) Regular: 51-71 d) Satisfecho: 72-101 e) Muy satisfecho 102-126
			Personal con el uniforme adecuado.	2	
			Infraestructura adecuada.	3	
		Fiabilidad	Experiencia.	4	
			Seguridad en la atención.	5	
			Conocimiento en el tratamiento	6	
		Capacidad de respuesta	Atención oportuna	7	
			Solución inmediata ante cualquier eventualidad.	8	
			Personal brinda alternativas	9	
			Permanencia constante del Químico farmacéutico	10	
			Confianza	11	
			Información importante para el tratamiento.	12	
		Seguridad	Entrega de medicamentos correctos.	13	
			Confidencialidad en la atención.	14	
			Trato amable y respetuoso	15	
		Empatía	Explicación comprensible sobre el tratamiento	16	
			Capacidad del profesional de escuchar las inquietudes del usuarios	17	
			Personal asertivo	18	

Nota: Elaboración propia

Anexo 6: Calculo del tamaño de la muestra

Fórmula utilizada:

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

Donde:

- e = Error esperado: 0.05 (5%)
- p = 0.5
- q = 0.5
- Z = 1.96 con nivel de significancia estadística < 5% □ N = Población

Reemplazando Con los datos del estudio

$$n = \frac{3726 \times 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(7500 - 1) + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$

Donde:

- e = Error esperado: 0.05 (5%)
- p = 0.5
- q = 0.5
- Z = 1.96 con nivel de significancia estadística < 5%
- N = 3726.
- De donde se obtiene una muestra de 349 usuarios externos

Anexo 7: Aprobación y autorización para realizar la investigación en la Farmacia de Consultorios Externos.



PERÚ

Ministerio
de Salud

Viceministerio
de Prestaciones y
Aseguramiento en Salud

Hospital Nacional
Dos de Mayo

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

CARTA N° 126 -2021-DG-HNDM

Lima, 21 de julio 2021

Químico Farmacéutico:
ALEXIS ARNALDO PAREDES CASABLANCA
Investigador Principal
Presente.-

ASUNTO : AUTORIZACIÓN Y APROBACIÓN PARA REALIZAR ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

REF. : Expediente N°04427 Registro N°018566

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo comunicarle que con Informe N°0385-2021-OACDI-HNDM informan que no existe ningún inconveniente en que se desarrolle el estudio de investigación titulado:

"DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN FARMACIA DE CONSULTORIOS EXTERNOS, HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO, 2021"

En tal sentido esta oficina autoriza la realización del estudio de investigación, consecuentemente el investigador deberá cumplir con el compromiso firmado, mantener comunicación continua sobre el desarrollo del trabajo y remitir una copia del estudio al concluirse.

La presente aprobación tiene vigencia a partir de la fecha y **expira el 20 de julio del 2022.**

Si aplica, los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Sin otro particular, me suscribo de Usted.

Atentamente,



MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO

M. ROSARIO DEL MARCA NIÑOMAR OJAMOTO
Directora General (a)
C.M.P. 15091

CARTA N°051-2021-OACDI-HNDM-CARTA N°053-2021-EI-HNDM

RMEK/JMSD/YFS/eva

<http://hdosdemayo.gob.pe/portal/>
direcciongeneral@hdosdemayo.gob.pe
hdosdemayo@hoinmai.com

Parque "Historia de la Medicina Peruana"
s/n alt. cdra. 13 Av. Grau- Cercado de Lima
Teléfono: 328-0028 Anexo 3209

Anexo 8: Certificado de validez del Cuestionario Dispensación de medicamentos. Primer Juez: Mg. Q.F Vergaray Espinoza Gloria.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA DISPENSACION DE MEDICAMENTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1; RECEPCION Y VALIDACION DE LA PRESCRIPCION								
1	Disponibilidad del Químico Farmacéutico para la recepción de la prescripción	/		/		/		
2	Tiempo en validar la prescripción.	/		/		/		
3	Mobiliario	/		/		/		
DIMENSIÓN 2; ANALISIS E INTERPRETACION DE LA PRESCRIPCION								
4	Capacidad en el análisis de la prescripción	/		/		/		
5	Capacidad de interpretación de la prescripción	/		/		/		
6	Confianza en el personal	/		/		/		
DIMENSIÓN 3; PREPARACION Y SELECCIÓN DE PRODUCTOS								
7	Tiempo de preparación	/		/		/		
8	Errores de preparación	/		/		/		
9	Materiales adecuados	/		/		/		
DIMENSIÓN 4; REGISTROS								
10	Datos adecuados del paciente	/		/		/		
11	Correcto registro de medicamentos	/		/		/		
12	Tiempo de registros	/		/		/		
DIMENSIÓN 4; ENTREGA DE MEDICAMENTOS E INFORMACION								
13	Orientación sobre el uso correcto de los medicamentos	/		/		/		
14	Alerta sobre los riesgos de interrupción del tratamiento	/		/		/		
15	Información sobre posibles efectos adversos	/		/		/		
16	Información sobre posibles interacciones	/		/		/		
17	Confirmación de la comprensión de las instrucciones	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: VERGARAY ESPINOZA GLORIA **DNI:** 08660604

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

16 de mayo del 2021

Firma del Experto Informante.

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 9: Certificado de validez del Cuestionario Dispensación de medicamentos. Segundo Juez: Mg. Q.F Ciquero Cruzado Melida



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA DISPENSACION DE MEDICAMENTOS

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1; RECEPCION Y VALIDACION DE LA PRESCRIPCION							
1	Disponibilidad del Químico Farmacéutico para la recepción de la prescripción	/		/		/		
2	Tiempo en validar la prescripción.	/		/		/		
3	Mobiliario	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2; ANALISIS E INTERPRETACION DE LA PRESCRIPCION	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Capacidad en el análisis de la prescripción	/		/		/		
5	Capacidad de interpretación de la prescripción	/		/		/		
6	Confianza en el personal	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3; PREPARACION Y SELECCIÓN DE PRODUCTOS	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Tiempo de preparación	/		/		/		
8	Errores de preparación	/		/		/		
9	Materiales adecuados	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4; REGISTROS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Datos adecuados del paciente	/		/		/		
11	Correcto registro de medicamentos	/		/		/		
12	Tiempo de registros	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4; ENTREGA DE MEDICAMENTOS E INFORMACION	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Orientación sobre el uso correcto de los medicamentos	/		/		/		
14	Alerta sobre los riesgos de interrupción del tratamiento	/		/		/		
15	Información sobre posibles efectos adversos	/		/		/		
16	Información sobre posibles interacciones	/		/		/		
17	Confirmación de la comprensión de las instrucciones	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **CIQUERO CRUZADO, MELIDA MERCEDES** DNI: 10062499

Especialidad del validador: **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

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

16 de mayo del 2021
 MINISTERIO DE SALUD
 Hospital Nacional "Dos de Mayo"

Mg. Q.F. MELIDA CIQUERO CRUZADO
 Responsable FARMACIA Estrategias Sanitarias
Firma del Experto Informante.

Anexo 10: Certificado de validez del Cuestionario Dispensación de medicamentos. Tercer Juez: Mg. Q.F Muñoz Jáuregui Manuel.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA DISPENSACION DE MEDICAMENTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1; RECEPCION Y VALIDACION DE LA PRESCRIPCION							
1	Disponibilidad del Químico Farmacéutico para la recepción de la prescripción	X		X		X		
2	Tiempo en validar la prescripción.	X		X		X		
3	Mobiliario	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2; ANALISIS E INTERPRETACION DE LA PRESCRIPCION							
4	Capacidad en el análisis de la prescripción	X		X		X		
5	Capacidad de interpretación de la prescripción	X		X		X		
6	Confianza en el personal	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3; PREPARACION Y SELECCIÓN DE PRODUCTOS							
7	Tiempo de preparación	X		X		X		
8	Errores de preparación	X		X		X		
9	Materiales adecuados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4; REGISTROS							
10	Datos adecuados del paciente	X		X		X		
11	Correcto registro de medicamentos	X		X		X		
12	Tiempo de registros	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4; ENTREGA DE MEDICAMENTOS E INFORMACION							
13	Orientación sobre el uso correcto de los medicamentos	X		X		X		
14	Alerta sobre los riesgos de interrupción del tratamiento	X		X		X		
15	Información sobre posibles efectos adversos	X		X		X		
16	Información sobre posibles interacciones	X		X		X		
17	Confirmación de la comprensión de las instrucciones	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Muñoz Jáuregui Manuel Jesús DNI: 06771337

Especialidad del validador: **MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

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

16 de mayo del 2021

MANUEL MUÑOZ JÁUREGUI

Firma del Experto Informante.

Anexo 11: Certificado de validez del Cuestionario Satisfacción del usuario externo. Primer Juez: Mg. Q.F Vergaray Espinoza Gloria.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1; ASPECTOS TANGIBLES								
1	Acceso y señalización adecuada	/		/		/		
2	Personal con el uniforme adecuado	/		/		/		
3	Infraestructura adecuada	/		/		/		
DIMENSIÓN 2; FIABILIDAD								
4	Experiencia	/		/		/		
5	Seguridad en la atención	/		/		/		
6	Conocimiento en el tratamiento	/		/		/		
DIMENSIÓN 3; CAPACIDAD DE RESPUESTA								
7	Atención oportuna	/		/		/		
8	Solución inmediata ante cualquier eventualidad	/		/		/		
9	Personal brinda alternativas	/		/		/		
10	Permanencia constante del Químico farmacéutico	/		/		/		
DIMENSIÓN 4; SEGURIDAD								
11	Confianza	/		/		/		
12	Información importante para el tratamiento	/		/		/		
13	Entrega de medicamentos correctos	/		/		/		
14	Confidencialidad de la atención	/		/		/		
DIMENSIÓN 4; EMPATIA								
15	Trato amable y respetuoso	/		/		/		
16	Explicación comprensible sobre el tratamiento	/		/		/		
17	Capacidad del profesional de escuchar las inquietudes del usuario	/		/		/		
18	Personal asertivo	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: VERGARAY ESPINOZA GLORIA DNI: 08660604

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

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

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

16 de mayo del 2021

Firma del Experto Informante.

Anexo 12: Certificado de validez del Cuestionario Satisfacción del usuario externo. Segundo Juez: Mg. Q.F Ciquero Cruzado Melida.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1; ASPECTOS TANGIBLES							
1	Acceso y señalización adecuada	/		/		/		
2	Personal con el uniforme adecuado	/		/		/		
3	Infraestructura adecuada	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2; FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Experiencia	/		/		/		
5	Seguridad en la atención	/		/		/		
6	Conocimiento en el tratamiento	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3; CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Atención oportuna	/		/		/		
8	Solución inmediata ante cualquier eventualidad	/		/		/		
9	Personal brinda alternativas	/		/		/		
10	Permanencia constante del Químico farmacéutico	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4; SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Confianza	/		/		/		
12	Información importante para el tratamiento	/		/		/		
13	Entrega de medicamentos correctos	/		/		/		
14	Confidencialidad de la atención	/		/		/		
	DIMENSIÓN 4; EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Trato amable y respetuoso	/		/		/		
16	Explicación comprensible sobre el tratamiento	/		/		/		
17	Capacidad del profesional de escuchar las inquietudes del usuario	/		/		/		
18	Personal asertivo	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: CIQUERO CRUZADO, MELIDA MERCEDES DNI: 10062499

Especialidad del validador: MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

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

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

16 de mayo del 2021

MINISTERIO DE SALUD
 Hospital Nacional "Dos de Mayo"

 Mg. Q.F. MELIDA CIQUERO CRUZADO
 C.O.F.P. 20711
 Responsable Farmacia Estrategias Sanitarias
 Firma del Experto Informante.

Anexo 14: Analisis de confiabilidad del Cuestionario Dispensación de medicamentos Spss 21

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Disponibilidad_r T_Validacion Mobiliario Analisis
Interpretacion Confianza_p T_Preparacion Errores Contenedores
Datospersonales Datosmedicamentos T_Registros Inf_Uso Inf_Interrupcion
Inf_RAM Inf_interaccion Aseguramiento
  /SCALE('Fiabilidad Dispensacion de medicamentos') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos0] C:\Users\win 8.1\Desktop\stadistica alexis.sav

Escala: Fiabilidad Dispensación de medicamentos

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	349	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Casos Total	349	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,725	17

Anexo 15: Analisis de confiabilidad del Cuestionario Satisfacción del usuario externo Spss 21

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Accesibilidad Uniforme Areas Experiencia Seguridad
Conocimiento Resuelve_dudas Resuelve_inconven Alternativas
Disponibilidad_D Confianza_QF Inormacion Med_correctos Confidencialidad
Amabilidad Explicacion Escucha Asertividad
  /SCALE('Confiabilidad Satisfaccion del Usuario externo') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos0] C:\Users\win 8.1\Desktop\stadistica alexis.sav

Escala: Confiabilidad Satisfacción del Usuario externo

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	349	100,0
Excluidos ^a	0	,0
Casos Total	349	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,721	18

Anexo 16: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante en este estudio titulado: Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021.

La presente investigación es conducida por Alexis Arnaldo Paredes Casablanca, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es Determinar cómo es la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario externo en Farmacia de Consultorios Externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021

Si Ud. Accede a participar, se le pedirá responder dos cuestionarios, uno sobre la dispensación de medicamentos y el otro sobre la satisfacción del usuario externo con 17 y 18 preguntas respectivamente. Esto le tomará aproximadamente 5 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que será anónima y solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirán. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Alexis Arnaldo Paredes Casablanca, al teléfono 969085701 o correo alexisparedescb@hotmail.com

Agradecido desde ya para su valioso aporte.

Atentamente

Nombre del autor.....

Firma del autor.....

Yo acepto _____ preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica referida

Firma y nombre del participante