



**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 del  
Servicio de Farmacia de un Hospital de Rioja, 2022**

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

**AUTOR:**

Vela Chamoly, Juan Carlos (ORCID: 0000-0002-3904-7303)

**ASESORA:**

Mg. Vega Guevara, Miluska Rosario (ORCID: 0000-0002-0268-3250)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a mis padres Arturo Vela y Edith Chamoly quienes con su ejemplo me han guiado siempre.

A mis hermanos Arturo, César, mis familiares y amigos por haber impartido en mí el deseo de superarme cada día.

### **Agradecimiento**

Agradezco a la dirección y al personal del hospital por haberme permitido desarrollar la presente investigación.

A Mg. Miluska Vega, por asesorarme y brindarme su valiosa guía para el desarrollo del mismo.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	ii
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	113
3.2 Variables y operacionalización	113
3.2.1 Primera variable: Dispensación de medicamentos	13
3.2.2 Segunda variable: Satisfacción del usuario	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
4.1 Resultados descriptivos	21
4.2 Prueba de normalidad	23
4.3 Contrastación de hipótesis	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	45

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Escala del cuestionario Dispensación de medicamentos	17
Tabla 2. Escala del cuestionario Satisfacción del usuario	19
Tabla 3. Dispensación de medicamentos de acuerdo a sus dimensiones	21
Tabla 4. Satisfacción del usuario de acuerdo a sus dimensiones	23
Tabla 5. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov	24
Tabla 6. Contrastación de hipótesis general	25
Tabla 7. Contrastación de hipótesis específica 1	26
Tabla 8. Contrastación de hipótesis específica 2	27
Tabla 9. Contrastación de hipótesis específica 3	28
Tabla 10. Contrastación de hipótesis específica 4	29
Tabla 11. Contrastación de hipótesis específica 5	30

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia en un hospital de Rioja, 2022. La investigación es básica cuantitativa con diseño no experimental, transeccional y con alcance correlacional. Se empleó dos cuestionarios: de Dispensación de medicamentos y de Satisfacción del usuario externo para recopilar los datos; se estudió a 172 usuarios. Se encontró como resultados que un 61% de usuarios del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, considera que el proceso de dispensación de medicamentos es muy bueno, también el 69.8% de los usuarios refieren estar muy satisfechos. Así mismo el coeficiente de correlación de Spearman ( $Rho$ ) fue .823 y la significación bilateral fue .000. Se concluye que las variables dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios presentan una relación alta, directa y significativa. Existe correlación directa y significativa respecto a las cinco dimensiones dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario, de las cuales la dimensión entrega e información presento un alto grado de relación y las restantes cuatro dimensiones presentaron un moderado grado de relación.

**Palabras clave:** *Satisfacción del usuario, Dispensación de medicamentos, Servicio de farmacia.*

## Abstract

The aim of this research was to determine the relationship between drug dispensing and user satisfaction of the pharmacy service in a hospital in Rioja, 2022. The research is basic quantitative with a non experimental design, transectional and correlational in scope. Two questionnaires were used to collect data: medication dispensing and external user satisfaction; 172 users were studied. The results showed that 61% of users of the pharmacy service of a hospital in Rioja consider that the medication dispensing process is very good, and 69.8% of users are very satisfied. Likewise, Spearman's correlation coefficient (Rho) was .823 and bilateral significance was .000. It is concluded that the variables medication dispensing and user satisfaction present a high, direct and significant relationship. There is a direct and significant correlation with respect to the five dimensions of medication dispensing and user satisfaction, of which the dimension of product delivery and information presented a high degree of relationship and the remaining four dimensions presented a moderate degree of relationship.

**Keywords:** *User satisfaction, Medication dispensing, Pharmacy service.*

## I. INTRODUCCIÓN

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030 enfatizan que todas las personas reciban una atención de salud esencial con calidad, alcanzar una cobertura sanitaria universal, disponibilidad a productos farmacéuticos eficaces, de calidad, asequibles, seguros; por ello en los últimos años la exigencia por parte de los pacientes a la atención de salud es cada vez es mayor. Desde el enfoque de *World Health Organization* se define a calidad de servicio como el nivel con el cual el servicio de salud en individuos y la población, aumentan la posibilidad de alcanzar el resultado sanitario deseado y son coherentes con los conocimientos profesionales basados en evidencias; es decir que el paciente debe recibir de manera óptima los cuidados de salud adecuados, que generen una atención de calidad (Kruk et al 2018, World Health Organization, 2018).

La calidad del servicio de sanidad se proyecta como un concepto multidimensional ya que contempla diferentes factores; sin embargo, el más importante es la satisfacción en los pacientes, de acuerdo con Sandoval-Vasquez (2018) se evidencia que el nivel que se satisfacen los usuarios se asocia con la calidad en el servicio sanitario administrado; pero además tiene relación a otros factores, sea la relación paciente y personal sanitario, la accesibilidad a los servicios, el trato amable y competencia profesional.

La satisfacción del paciente es un indicador para valorar el sistema sanitario y su calidad, en este sentido, se considera que la calidad del sistema sanitario se correlaciona con el nivel que se satisface los pacientes. Además, la interacción de pacientes con profesionales de la salud durante el proceso de brindado constituye otro aspecto importante de la medición de la satisfacción del paciente. Esto brinda una oportunidad para que los administradores de atención médica desarrollen estrategias para satisfacer las expectativas de los pacientes y del desarrollo de mejoras de la prestación de salud (Hernández-Vásquez, 2019).

El nivel que se satisfacen los pacientes es un reflejo del nivel de correspondencia entre sus expectativas y la experiencia real con el servicio de salud. La satisfacción del paciente es un proceso muy complicado y puede verse afectada por numerosos factores como los factores del paciente, la experiencia con el servicio de salud y expectativa (Ayele, 2020). Otro de los factores que intervienen

son los tiempos de espera extensos en establecimientos públicos, probablemente a causa de saturación en el sistema de salud y el usuario busca una atención en menor tiempo por sus múltiples necesidades y a esta necesidad buscan acudir a la atención del sistema privado como respuesta (Alarcon-Ruiz et al., 2019).

El servicio de farmacia hospitalaria forma parte importante de la atención de salud que debe prestarse de acuerdo con los estándares para incrementar una calidad general de la atención servida. El servicio prestado por la unidad de farmacia hospitalaria es un componente vital del sistema institucional de la prestación de salud. El sistema de dispensación y distribución de productos farmacéuticos, la preparación de compuestos, la revisión de la utilización de medicamentos, el monitoreo de reacciones adversas, así como el servicio de información de productos farmacéuticos son los principales servicios que se brindan a través de esta unidad. La alta satisfacción del paciente podría ser un indicador del desempeño efectivo de los farmacéuticos que a su vez espera que influya positivamente su calidad del servicio (Ayele, 2020; Salamatullah, 2021).

En las naciones en desarrollo, el sistema de salud está controlado en gran medida por el gobierno y, a menudo, lucha contra la falta de calidad, en estos entornos, ha habido una iniciativa que motiva a los administradores de salud a identificar el nivel de calidad de la prestación de salud como un impulsor clave para fortalecer el sistema de salud, si bien se ha incrementado considerablemente la necesidad de brindar una mayor calidad, su medición se encuentra poco implementada (Letaief, 2021; World Health Organization, 2018).

Aunque existen algunos estudios realizados especialmente para evaluar en nivel que se satisfacen los usuarios de los servicios de farmacia (Ayele, 2020; Paredes, 2021; Briceño, 2020; Martínez-López-de-Castro et al., 2018), no existen estudios relevantes realizados a nivel hospitalario en Rioja de San Martín, Perú.

Las razones más comunes de los errores son confusiones en el proceso de dispensación de medicamentos con nombres similares, selección incorrecta de medicamentos en el sistema, confusiones de paquetes similares entre productos, errores relacionados con las unidades de dosificación o el peso, el envío incorrecto de pedidos de medicamentos o letra ilegible (Ibrahim, 2020; Zirpe, 2020).

Cada año, mueren entre siete mil y nueve mil personas en Estados Unidos debido a un error de medicación. El coste total del cuidado de los pacientes con

errores asociado a la dispensación de medicación supera los 40.000 millones de dólares cada año, con más de 7 millones de pacientes afectados y además los pacientes experimentan dolor y malestar como consecuencia en errores de medicación. Una consecuencia importante de los errores de dispensación de la medicación es que provocan una disminución de la satisfacción de los pacientes e incremento en la desconfianza del sistema sanitario (Tariq et al., 2022; Whittaker, 2018).

Comprender el grado de insatisfacción con los servicios farmacéuticos y sus factores asociados es un paso clave para iniciar a optimizar dichos aspectos de la atención médica (Nigussie & Edessa, 2018).

Teniendo en cuenta el problema con planteamiento anteriormente descrito, el problema general a tratar del presente estudio se formula con la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un hospital en Rioja, 2022? ; así mismo las problemáticas específicas son los siguientes: ¿Cuál es la relación entre la recepción y validación, el análisis e interpretación, preparación y selección, registros, entrega e información y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un hospital en Rioja, 2022?

En el aspecto teórico la investigación se justifica pues contribuye con examinar las teorías existentes de dispensación de medicamentos, así como también de la satisfacción percibida por los usuarios en farmacia, prestación asistencial que es fundamental para la adherencia al tratamiento. (Sampaio, 2019).

La satisfacción del usuario considera el enfoque teórico que brinda Oliver (1980), teoría de la desconfirmación de la expectativa. La satisfacción del paciente es un proceso complejo y puede verse afectada por numerosos factores como la experiencia con el servicio de salud y su expectativa (Ayele, 2020).

Desde el aspecto práctico el estudio permite obtener como resultado la relación entre ambas variables contribuyendo para conocer y analizar la realidad de la atención en farmacia de un hospital en Rioja. Socialmente el trabajo de investigación contribuye a la población ya que el análisis aportado considera la perspectiva del usuario externo que es atendido en la farmacia de un hospital de Rioja, así como sus necesidades y los parámetros para brindarles atenciones de salud de calidad, beneficiando a los pacientes y población usuaria.

Desde el aspecto metodológico el trabajo de investigación resulta del método científico, utilizando instrumentos validados, recolectando y analizando datos, así como describiendo la realidad problemática del servicio farmacéutico en el hospital.

El objetivo general consiste en lo siguiente: Determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un hospital en Rioja, 2022; así mismo, los objetivos específicos son: Determinar la relación entre las dimensiones recepción y validación, análisis e interpretación, preparación y selección, registros, entrega e información y la Satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un hospital en Rioja, 2022.

Se plantea como hipótesis las siguiente: Existe una relación directa y significativa entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un hospital en Rioja, 2022; y como hipótesis específicas: existe una relación directa y significativa entre las dimensiones recepción y validación, análisis e interpretación, preparación y selección, registros, entrega e información y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un hospital en Rioja, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Entre los trabajos realizados a nivel internacional, Druicǎ et al. (2021) exploró los determinantes de la percepción de farmacias en pacientes rumanos sobre la satisfacción de servicio en farmacia y la confianza en el consejo farmacéutico. Encontró que la satisfacción con el servicio farmacéutico se predice con la actitud de los farmacéuticos, tiempo de espera, si es un paciente crónico, y enfatiza en la importancia de la confianza en la información recibida, para reducir la asimetría de información en la relación paciente-farmacéutico.

Ayele et al. (2020) determinó que el nivel que se satisfacen los usuarios de farmacia de hospitales públicos en el este de Etiopía es muy bajo considerando el cambio del actual sistema de atención médica hacia la prestación de servicios con calidad. Concluyendo que tanto administradores como proveedores en atención médica deben prestar especial atención a los factores contribuyentes a incrementar la calidad de los servicios, así como aumentar la satisfacción percibido por el paciente.

Bratkowska et al. (2020) determinó el nivel que se satisface los pacientes respecto a los servicios administrados en cadenas y farmacias independientes en Polonia, y encontró que las farmacias independientes y las cadenas de farmacias aseguran un nivel similar de servicios a pacientes de Polonia además reporta que el desarrollo de la atención farmacéutica en Polonia requerirá una preparación legislativa adecuada y concluye que el personal farmacéutico debe poner mayor énfasis en especial para brindar la información completa sobre los medicamentos entregados.

Aziz et al. (2018) identificó áreas de mejora en los servicios de farmacia comunitaria e investigó la satisfacción del usuario en Pakistán. La satisfacción global fue de 2,78/5,00; también encontró que la buena actitud del consejero farmacéutico (3,99/5,00) fue acreditada por los compradores. Concluyendo que existe un bajo nivel que se satisface los pacientes, respecto a los servicios administrados en farmacias en Pakistán y que estos servicios necesitan mejorar.

Maes et al. (2018) investigó la dispensación de medicamentos en farmacias comunitarias de Suiza y determinó factores asociados en la provisión del consejo farmacéutico. Como resultado el 66% de usuarios fueron intervenidos

farmacéuticamente y se concluyó que los factores a influir en la consejería fueron: la dispensación por parte del farmacéutico, el cliente nuevo, el rechazo al asesoramiento, la prescripción que da lugar a una intervención farmacéutica.

Martínez-López-de-Castro et al. (2018) analizó factores que incrementan la satisfacción en pacientes que acuden a una farmacia hospitalaria de consultorio externo en España. Encontró dos componentes asociados a tener mayor puntaje de satisfacción: la suficiencia de recursos y servicios; y la relación profesional paciente, el resultado de satisfacción general de 7,81 usando una escala de 10. Concluyo que el factor que predice la satisfacción es la calidad asistencial del farmacéutico, especialmente la información brindada, solución a dudas, atención personalizada y tiempo dedicado al paciente.

Soeiro et al. (2017) determinó el nivel que se satisfacen los usuarios brasileños en la atención primaria farmacéutica y estableció asociaciones mediante Chi-cuadrado de Pearson con variables sociodemográficas y de salud, y se realizaron análisis mediante regresión logística múltiple. Concluyendo que el servicio del cliente fue determinante, y los usuarios entrevistados en su mayoría se mostraron satisfechos con los servicios farmacéuticos en las ciudades brasileñas.

A nivel nacional, Paredes (2021) investigó en Lima en el Hospital Dos de Mayo de qué manera se relacionan la dispensación de medicamentos con la variable satisfacción de usuarios de los servicios farmacéuticos de consultorio externo aplicando dos cuestionarios, y encontró que el 65,9% perciben como regular la dispensación de medicinas y concluye la presencia de una directa y positiva relación en grado bajo entre ambas variables (coeficiente correlación .224).

Febres y Mercado (2020) realizaron un estudio observacional, descriptivo del cual valoraron la calidad del sistema sanitario, así como el nivel que se satisfacen usuarios del servicio en consultorios externos en el Nosocomio Daniel A. Carrión ubicado en Huancayo durante el año 2016. Encontró una satisfacción global de 60,3 % dependiendo principalmente de la seguridad y empatía. En este estudio se concluye que el sistema sanitario necesita implementar la estrategia para mejorar los servicios asistenciales a fin de atender oportunamente y con calidad a los pacientes.

Briceño (2020) investigó de manera se relacionan las variables dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios en establecimientos

farmacéuticos (boticas) en Trujillo, del cual determino el resultado de un coeficiente de Rho de Spearman fue .812, con una significancia .000 y concluyo que existe correlación significativa alta las dos variables.

Castillo-Saavedra (2020) evaluó la de la calidad del servicio farmacéutico en dos hospitales públicos y encontró una significativa diferencia entre accesibilidad, empatía, elementos tangibles y oportunidad en cada hospital, concluyendo que, acorde con la percepción de los participantes, respecto al servicio farmacéutico que se brinda para los participantes, en calidad muestra diferencias en ambos hospitales públicos.

Hernández-Vásquez et al. (2019) valoró el nivel que se satisfacen con el servicio sanitario por los pacientes en centros médicos del Ministerio de Salud en Perú. Concluyendo que tres de cada cuatro de los pacientes de consultorio externo califican el servicio recibido era bueno o muy bueno, aunque también existen subsegmentos de personas que están menos satisfechas con la atención recibida.

Becerra y Condori (2019) realizaron un estudio después de la ejecución del plan Cero colas, dando a conocer el nivel que se satisfacen los pacientes de consultorio externo en cuatro nosocomios públicos de Ica. Se realizó una encuesta como instrumento para cuantificar la satisfacción global y calificación del servicio. En este estudio se concluye que dicho plan incrementó el grado de satisfacción global, mejor acatamiento para los horarios de prestación sanitaria, el trato amable e información con claridad brindados por encima del estándar tipificado.

Respecto al sustento teórico de la primera variable dispensación de medicamentos se enmarca la en las Buenas Prácticas de Dispensación del MINSA donde la define como el acto profesional de un Químico Farmacéutico en el cual proporciona medicinas, en respuesta a la receta emitida por un prescriptor autorizado y presentada, del cual informa, educa al paciente y brinda orientación acerca del uso correcto de sus medicamentos, reacciones adversas, interacciones y condiciones adecuadas de almacenamiento (MINSA, 2009).

Por consiguiente, de acuerdo con la normativa Buenas Prácticas de Dispensación establece etapas del proceso de dispensación parte con una recepción de una prescripción hasta proporcionar el producto farmacéutico que debe ser realizada por el Químico Farmacéutico está constituido por 05 actividades

(MINSA, 2009). Las dimensiones que determinan al proceso corresponden a dichas 05 actividades que se definen a continuación.

*La primera dimensión se refiere a la etapa de Recepción y validación.* Una orden médica o prescripción resultante por una decisión terapéutica y que debe ser entregado al farmacéutico, para ello cumple la condición que la prescripción sea de caligrafía legible para descartar confusiones, por ello se corrobora: datos del prescriptor: su nombre y colegiatura; también la identificación del usuario; y del producto farmacéutico, con denominación correcta, concentraciones y formas farmacéuticas y, las unidades de toma diaria, lapso de tratamiento, la datos de expedición y expiración; sello y además firma del profesional autorizado como prescriptor de la receta (MINSA, 2009).

*La siguiente dimensión se refiere al Análisis e interpretación.* Examinando una receta médica con interpretación en abreviaturas presentes, examinación de la dosificación, datos del medicamento, identificar interacción entre tratamientos posibles. De ser necesario, puede consultarse con el prescriptor alguna incertidumbre (MINSA, 2009).

*La tercera dimensión es la preparación y selección.* Revisando el rotulado en los productos farmacéuticos permite que estos productos sean identificados, verificándose su presentación, así como concentraciones correspondan a lo prescripción solicitada. También se verifica que el producto, rotulado y envase cuenten condiciones adecuadas (MINSA, 2009).

*La dimensión cuarta es Los registros.* El registro de los medicamentos dispensados es útil para revisar y controlar las existencias y disponibilidad también dirige la solución eficiente de posibles reclamos. Cuando sea necesario dispensar medicamentos alternativos al de la prescripción esto se registrará al reverso de la prescripción (MINSA, 2009).

*Y la quinta dimensión es la Entrega e información.* Los productos farmacéuticos brindados al usuario son acompañados de orientación precisa. El profesional farmacéutico reitera la información y orientando acerca del medicamento como advertencia relacionada a algún adverso evento, además sobre frecuencias vía de administración y su adecuada conservación (MINSA, 2009).

La dispensación segura de un medicamento implica la revisión de la orden de medicación o de la receta para comprobar su indicación, su idoneidad, y la

selección del medicamento correcto, garantizar que la concentración, la cantidad y la dosificación sean correctas, y transmitir las instrucciones del prescriptor de forma clara en la etiqueta. Los errores pueden producirse en cada paso de la dispensación y, si no se interviene, pueden provocar daños al paciente. Los errores de dispensación tienen el potencial de causar un daño significativo al paciente (Poole et al., 2021)

En 2017 fue establecido por la Organización Mundial de la Salud un desafío global de seguridad del paciente para reducir la carga global de daños relacionados con la medicación en un 50% en cinco años (Donaldson et al., 2017). La reducción de los daños evitables en la asistencia sanitaria, y de los errores que los provocan, se ha reconocido desde hace tiempo como una de las prioridades en asuntos de seguridad al paciente, y en informes recientes se calcula que el 5% de los pacientes están expuestos a daños evitables durante su atención médica (Panagioti et al, 2019; Ashour et al., 2022)

La dispensación de medicamentos presenta el problema de posibles errores durante el proceso de dispensación. La definición de error de dispensación de acuerdo con Koeck et al. (2021) es cualquier desviación no intencionada de la interpretación de la prescripción u orden de medicación. Se incluyen tanto errores en el contenido como en el etiquetado. Cualquier desviación no intencionada del profesional o referencias reglamentarias, o pautas que afectan al proceso de dispensación, también se considera un error de dispensación (Koeck et al., 2021).

Los errores de dispensación ocurren en aquellas farmacias, especialmente en aquellas con una alta tasa de rotación de recetas, farmacéuticos trabajando en horarios extendidos, trabajando uno a la vez y no implementar métodos para la prevenir errores. Todavía es necesario aplicar mejoras adicionales que aborden estos factores porque incluso si la tasa de errores de dispensación fuera baja, podrían comprometer significativamente la seguridad global del paciente. Desde la perspectiva del sistema de distribución de farmacias y el aseguramiento de la calidad, los responsables de farmacia deben considerar el desarrollo de políticas y procedimientos para identificar errores en cada paso del proceso de dispensación y sistemas de reporte para identificar áreas de mejora en este proceso. Además, la implementación de sesiones educativas estructuradas para farmacéuticos también podría ser un medio útil para disminuir las tasas de errores de dispensación

mediante la sensibilización sobre los tipos de errores de dispensación, sus causas y las medidas preventivas (Soubra & Karout, 2021).

Los errores de dispensación en la farmacia pueden producirse de varias maneras. Los farmacéuticos revisan las recetas a dispensar; sin embargo, esta revisión a veces no identifica medicamentos que no son adecuados para el estado o características del paciente, dando lugar a medicamentos que se dispensan correctamente según la receta, pero que no son seguros para el paciente. El segundo tipo de error es que los farmacéuticos deben identificar y rectificar los errores de dispensación, en los que se dispensan medicamentos que no son idénticos a las órdenes del prescriptor, o con instrucciones incorrectas en las etiquetas. Este tipo de errores también pueden pasar desapercibidos para el farmacéutico, o el personal de apoyo en la farmacia, durante los controles de precisión de los medicamentos dispensados (Ashour et al., 2022)

Muchos acontecimientos adversos relacionados con los medicamentos se pueden prevenir, ya que a menudo se deben a errores humanos. Las causas comunes de error relacionadas con los farmacéuticos incluyen errores en: suministrar la dosis correcta, identificar la contraindicación del tratamiento farmacológico, identificar una alergia a un medicamento, controlar los medicamentos con índices terapéuticos estrechos, reconocer la interacción de medicamentos, reconocer los déficits de conocimiento (Tariq et al., 2002).

A menudo, estos errores pueden evitarse dedicando tiempo a hablar con el paciente y comprobando que entiende la dosis, las alergias a los medicamentos y revisando cualquier otra medicación que esté tomando. Los obstáculos para una comunicación satisfactoria incluyen la imposibilidad de contactar con los prescriptores, la falta de claridad en las órdenes verbales y escritas y las limitaciones de tiempo que dificultan la comprobación de las interacciones de los medicamentos (Isaacs et al., 2021; Tariq et al., 2022).

Respecto a la segunda variable, el término satisfacción presenta diversas definiciones a lo largo del tiempo, por ejemplo en 1977 para Hunt la satisfacción es la evaluación de que la experiencia ha sido al menos tan buena como previamente imaginada; posteriormente en 1988 Plichon define la satisfacción como un estado afectivo derivado de un proceso de evaluación afectiva y cognitiva que se produce durante una transacción concreta, considerando estas definiciones citadas por

Jamal & Warit (2021), han surgido diferentes alineaciones respecto a su medición, que se centran en la medición de la satisfacción como resultado de una experiencia de consumo y otras se centran en la relación entre la satisfacción y el comportamiento del consumidor (Jamal & Warit, 2021).

En la literatura para diversos investigadores como Oliver, 1980; Woodruff et al., 1983 y Westbrook, 1987, citados por Ole (2019) y por Assienin, K. (2020), la satisfacción se conceptualiza como un continuo unidimensional que opone dos polos extremos: positivo (muy satisfecho) y negativo (muy insatisfecho) (Ole, 2019; Assienin, 2020).

A pesar de que no existe un consenso entre la literatura, sobre cómo describir la idea de la satisfacción de los pacientes en el ámbito de la salud, para algunos autores de acuerdo con Yirgu et al. (2020) y Molla et al., (2022) satisfacción de los pacientes es el nivel de felicidad que tienen los clientes después de usar un servicio.

La satisfacción de los pacientes se define como una medida de resultado reportado por el paciente en el paradigma de evaluación de la calidad de Avedis Donabedian (1988, citado por Molla et al., 2022) mientras que las experiencias reportadas por el paciente se pueden utilizar para evaluar las estructuras y los procesos de tratamiento.

La segunda variable de este trabajo de investigación satisfacción se enmarca en *Expectancy Disconfirmation Theory* o Teoría de la desconfirmación de la expectativa de acuerdo con la Teoría Oliver (1980) se desarrolló basado en conceptos cognitivo de percepción del usuario previo de las compras y las consecuentes de percepciones predefinida influyendo en volver a usar o no un servicio. De acuerdo con Oliver (1980) se define a la satisfacción de los usuarios como una situación psicológica resultante cuando la sensación de la discrepancia de la expectativa encontrada con el sentimiento previo acerca consumo o experiencia anterior.

Existen diversas definiciones de satisfacción del usuario, para este estudio en el marco de las atenciones de salud, se considerará la definición de acuerdo con el MINSA (2011) como el grado en que la organización sanitaria cumple con las percepciones y expectativas del usuario sobre los servicios que ofrece (MINSA, 2011).

En cuanto a la medición de la satisfacción, existen varios tipos de escalas de medición de la satisfacción. Entre ellos se encuentran la escala Likert, el diferencial semántico, el icono, el intervalo con apoyo semántico. (Ole, 2019; Assienin, 2020).

Con respecto la medición de satisfacción de los usuarios, Parasuraman et al. (1988) propuso la escala SERVQUAL, se fundamenta en la comparación de las expectativas que se había formado previamente el usuario sus percepciones reales para constituir esta valoración de calidad de servicio; a pesar de las críticas, el cuestionario de SERVQUAL es uno de los más usados (Kassa et al., 2021).

Posteriormente Cronin y Taylor (1992) establecieron una escala denominada SERVPERF para su medición de la satisfacción, el modelo se fundamentada en la valoración de las percepciones y utiliza cinco dimensiones basadas en el modelo SERVQUAL: a) aspectos tangibles, b) fiabilidad, c) capacidad de respuesta, d) seguridad, e) empatía.

Con respecto a las dimensiones Parasuraman et al. (1988) propuso las siguientes estableciendo las siguientes definiciones: a) Aspectos tangibles: apariencia física de equipos, instalaciones, materiales de comunicación b) Fiabilidad: Como la capacidad de forma exitosa con un servicio confiable y consecuente, c) Capacidad de respuesta: Disposición hacia los usuarios de proveerles una atención de ayuda y ágil, d) Seguridad: actitudes del personal para transmitir seguridad y confianza con personal preparado con trato cortés, e) Empatía: Capacidad proveer al usuario cuidado las necesidades particulares.

Las farmacias hospitalarias son una parte importante del sistema del complejo hospitalario, lo que repercute directamente en la satisfacción de los pacientes, así como también afectar en la reputación del hospital (Molla et al., 2022).

Los pacientes que están satisfechos con los servicios farmacéuticos tienen más probabilidades de tomar sus medicamentos de manera adecuada y menos probabilidades de cambiar de un sistema de salud a otro (Briesacher & Corey, 1997, citado por Nigussie & Edessa, 2018)

Comprender el grado de insatisfacción con los servicios farmacéuticos y sus factores es un paso importante inicial para lograr la optimización dichos aspectos del servicio de salud (Nigussie & Edessa, 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es básica ya que busca la generación de conocimiento, identificar relaciones entre variables, establecer teorías, encontrar nuevas perspectivas para comprender hechos (Ñaupas et al., 2018).

Enfoque cuantitativo, al seguir un estricto orden, las variables se miden en un contexto dado y permite analizar las medidas obtenidas utilizando métodos estadísticos para derivarlas en conclusiones (Noyes et al., 2019).

De diseño no experimental, ya que se recolectan y analizan los datos sin manipular las variables (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018). Es transeccional ya que este será en un determinado tiempo para analizar las variables (Ñaupas et al., 2018). Es de alcance correlacional ya que se midieron las variables para predecir si existe vinculación entre ellas (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018). Se precisa que el estudio se realizó con usuarios del servicio de farmacia en un establecimiento hospitalario de Rioja para medir la relación de la variable dispensación de medicamentos y de la variable satisfacción del usuario.

#### 3.2 Variables y operacionalización

Al respecto la presente investigación desarrolla las dos variables, como primera esta dispensación de medicamentos y como segunda variable es satisfacción del usuario.

##### 3.2.1 Primera variable: Dispensación de medicamentos

**Definición conceptual:** De acuerdo con MINSA (2009) como el acto profesional del Químico Farmacéutico en el cual proporciona medicinas, en respuesta a la receta emitida por un prescriptor autorizado y presentada, del cual informa, educa al paciente y brinda orientación acerca del uso correcto de sus medicamentos, reacciones adversas, interacciones y condiciones adecuadas de almacenamiento (MINSA, 2009).

**Definición operacional:** De acuerdo con Paredes (2021) son las propiedades con los cuales se establece las etapas de atención del Farmacéutico en cada dimensión, los indicadores se detallan en el Anexo 2. Las dimensiones son las siguientes:

- Recepción y validación
- Análisis e interpretación
- Preparación y selección
- Registros
- Entrega e información

**Escala de medición:** Escala de Liker del 1 al 7

### **3.2.2 Segunda variable: Satisfacción del usuario**

**Definición conceptual:** Es el grado en que la organización sanitaria cumple con las percepciones y expectativas del usuario sobre los servicios que ofrece (MINSA, 2011).

**Definición operacional:** Resulta de aplicar el cuestionario de evaluación la satisfacción del usuario, sus respectivas dimensiones son las siguientes: a) Aspectos tangibles: Las condiciones físicas y materiales que se percibe, apariencia física de mobiliario, personal, equipos instalados, comodidad y limpieza, b) Fiabilidad: Como la capacidad de forma exitosa cumplir con lo que ha sido ofrecido, c) Capacidad de respuesta: Disposición hacia los usuarios de proveerles una atención oportuna y con rapidez, d) Seguridad: confianza generada por las actitudes del personal al expresar trato cortés, conocimiento, privacidad estableciendo comunicación y confianza. e) Empatía: Capacidad para entender y atender de forma adecuada usuario considerando sus necesidades particulares (MINSA, 2011). Los indicadores se detallan en el Anexo 2.

**Escala de medición:** Escala de Likert del 1 al 7

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

#### **3.3.1 Población**

De acuerdo con Hernández–Sampieri y Mendoza (2018), refiere que a un conjunto de casos afines a determinadas características relacionadas. En este trabajo de investigación la población está constituida por un total de 309 personas atendidas al mes en la farmacia central de un hospital de Rioja, el valor determinado de acuerdo con el registro de recetas de consultorio externo, al promediar las recetas atendidas en farmacia central del último trimestre 2021.

**Criterios de inclusión:** corresponde a los usuarios mayores de 18 años del servicio de farmacia central un hospital de Rioja con receta de consultorio externo.

**Criterios de exclusión:** corresponde a los usuarios que se abstienen, rechazan el consentimiento o rechazan para responder el cuestionario y las que no contestaron totalmente el cuestionario.

#### **3.3.2 Muestra**

Subconjunto de individuos que es parte de la población extraída un método de muestreo y es representativo (Hernández–Sampieri y Mendoza, 2018). Al respecto para determinar del tamaño de muestra fue con la fórmula de poblaciones finitas, de acuerdo al Anexo 4, estimándose para el servicio de farmacia de un hospital en Rioja como muestra 172 usuarios.

#### **3.3.3 Muestreo**

Un muestreo consiste en reglas, criterios o procedimientos que permiten configurar un subgrupo de elementos de su determinada población y representa lo que sucede en esta población (Otzen y Manterola, 2017).

Como técnica para el muestreo practicado fue no probabilístico por conveniencia; debido a que se configuró un subgrupo de población y se adecuo a la disponibilidad y acceso a los participantes (Castro, 2019).

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Usuario del servicio de farmacia en un hospital en Rioja.

## **3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnica de recolección**

Se empleó para ello la técnica encuesta, de acuerdo con Feria, Matilla y Mantecón (2020) permite adquirir de forma estandarizada respuestas de lo que se desea investigar, a partir de la información expresada por los participantes.

### **3.4.2 Instrumentos de recolección**

Para Ñaupás et al (2018), cuestionario es herramienta que permite la recopilación de información para contrastar la hipótesis, consta de una agrupación de preguntas, está relacionado circunstancias del estudio.

Se empleó dos instrumentos, el primero tuvo como objetivo evaluar la dispensación de medicamentos y el segundo instrumento tuvo el objetivo medir el nivel de satisfacción en usuarios en el servicio de farmacia en una institución.

### **Ficha técnica de instrumento Dispensación de medicamentos**

Nombre: Cuestionario: Dispensación de medicamentos

Autor: Paredes (2021)

Dimensiones: Presenta cinco dimensiones.

- Recepción y validación con 3 ítems: Disponibilidad del farmacéutico, evaluación en tiempo aceptable, mobiliario adecuado. Con escala (3-7) muy malo, (8-10) malo, (11-14) regular, (15-17) bueno, (18- 21) muy bueno.
- Análisis e interpretación con 3 ítems: Capacidad en el análisis de la prescripción, capacidad de interpretación de la prescripción, confianza en el

personal. Con escala (3-7) muy malo, (8-10) malo, (11-14) regular, (15-17) bueno, (18- 21) muy bueno.

- Preparación y selección con 3 ítems: tiempo de preparación, errores de preparación, materiales adecuados. Con escala (3-7) muy malo, (8-10) malo, (11-14) regular, (15-17) bueno, (18- 21) muy bueno.

- Registros con 3 ítems: Datos adecuados del paciente, correcto registro de medicamentos, tiempo de registros. Con escala muy malo (3-7), malo (8-10), regular (11-14), bueno (15-17), muy bueno (18- 21).

- Entrega e información con 5 ítems: 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. Con escala (5-11) muy malo, (12-17) malo, (18-23) regular, (24-29) bueno, (30- 35) muy bueno.

**Tabla 1**

*Escala del cuestionario Dispensación de medicamentos*

Nivel %	Muy malo 0 - 20 %	Malo 21 - 40 %	Regular 41 - 60 %	Bueno 61 - 80 %	Muy bueno 81 - 100 %
Dispensación de medicamentos	17 - 37	38 - 58	59 - 78	79 - 99	100 - 119
Recepción y validación	3 - 7	8 - 10	11 - 14	15 - 17	18 - 21
Análisis e interpretación	3 - 7	8 - 10	11 - 14	15 - 17	18 - 21
Preparación y selección	3 - 7	8 - 10	11 - 14	15 - 17	18 - 21
Registros	3 - 7	8 - 10	11 - 14	15 - 17	18 - 21
Entrega e información	5 - 11	12 - 17	18 -23	24 -29	30 - 35

## **Ficha técnica de instrumento Satisfacción del usuario**

Nombre: Cuestionario: Satisfacción del usuario

Autor: MINSA (2011)

Adaptado por: Paredes (2021)

Dimensiones: Presenta 5 dimensiones.

- Aspectos tangibles con 3 ítems: Acceso y señalización adecuada, personal con el uniforme adecuado, infraestructura adecuada. Con escala muy insatisfecho (3-7), insatisfecho (8-10), regular (11-14), satisfecho (15-17), muy satisfecho (18- 21).
- Fiabilidad con 3 ítems: Experiencia, seguridad en la atención, conocimiento en el tratamiento. Con escala muy insatisfecho (3-7), insatisfecho (8-10), regular (11-14), satisfecho (15-17), muy satisfecho (18- 21).
- Capacidad de respuesta con 4 ítems: Atención oportuna, solución inmediata ante cualquier eventualidad, personal brinda alternativas, permanencia constante del químico farmacéutico. Con escala muy insatisfecho (4-9), insatisfecho (10-14), regular (15-18), satisfecho (19-23), muy satisfecho (24- 28).
- Seguridad 4 ítems: Confianza, Información importante para el tratamiento, entrega de medicamentos correctos, confidencialidad en la atención. Con escala muy insatisfecho (4-9), insatisfecho (10-14), regular (15-18), satisfecho (19-23), muy satisfecho (24- 28).
- Empatía con 4 ítems: Trato amable y respetuoso, explicación comprensible sobre el tratamiento, capacidad del profesional de escuchar las inquietudes del usuario, personal asertivo. Con escala muy insatisfecho (4-9), insatisfecho (10-14), regular (15-18), satisfecho (19-23), muy satisfecho (24- 28).

**Tabla 2***Escala del cuestionario Satisfacción del usuario.*

Nivel %	Muy insatisfecho 0 - 20 %	Insatisfecho 21 - 40 %	Regular 41 - 60 %	Satisfecho 61 - 80 %	Muy satisfecho 81 - 100 %
Satisfacción del usuario	18 - 40	41 - 61	62 - 83	84 - 104	105 - 126
Aspectos tangibles	3 - 7	8 - 10	11 - 14	15 - 17	18 - 21
Fiabilidad	3 - 7	8 - 10	11 - 14	15 - 17	18 - 21
Capacidad de respuesta	4 - 9	10 - 14	15 - 18	19 - 23	24 - 28
Seguridad	4 - 9	10 - 14	15 - 18	19 - 23	24 - 28
Empatía	4 - 9	10 - 14	15 - 18	19 - 23	24 - 28

### 3.4.3 Validez y confiabilidad

#### **Validez y confiabilidad del instrumento Dispensación de medicamentos**

Al respecto la validez de contenido para el Cuestionario de dispensación de medicamentos ha sido determinada por técnica de juicio de expertos, Paredes (2021) validó el instrumento en el contexto nacional. El instrumento fue sometido a 03 jueces expertos, quienes dieron su opinión de aplicable.

La confiabilidad del Cuestionario de dispensación de medicamentos tuvo un resultado de la técnica de coeficiente alpha de Cronbach de .725 alcanzando una aceptable fiabilidad (Paredes, 2021).

#### **Validez y confiabilidad del instrumento Satisfacción del usuario**

En referencia al segundo instrumento, la validez de contenido para el Cuestionario Satisfacción de usuarios, ha sido determinada por técnica de juicio de expertos, Paredes (2021) validó el instrumento en el contexto nacional. El instrumento fue sometido a 03 jueces expertos, quienes dieron su opinión de aplicable.

La confiabilidad del Cuestionario de dispensación de medicamentos tuvo un resultado de la técnica de coeficiente alpha de Cronbach de .721, alcanzando una aceptable fiabilidad (Paredes, 2021).

### **3.5 Procedimientos**

Se desarrolló las siguientes actividades: se inició con la búsqueda de información, se solicitó el permiso para ejecutar la investigación en el establecimiento de salud, luego se solicitó a los participantes el consentimiento informado y se aplicó los instrumentos para recopilar los datos, finalmente la información recopilada se procesó utilizando el sistema Spss v.26. Luego se procedió al análisis de datos y a la presentación de los resultados y a la generación de conclusiones y por ultimo las recomendaciones.

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

En relación a ello se desarrolló procesamientos de información se utilizó estadística descriptiva e inferencial, se inició con elaborar las bases con los datos de las variables investigadas, se procesó dicha información utilizando sistema Spss v.26 para su consecuente generación del análisis descriptivo expresados mediante tablas; para visualizar los más importantes resultados. El análisis inferencial fue expresado los datos de muestra y obteniendo conclusiones. El análisis de correlación entre variables se utilizó la prueba de correlación de Spearman. Se consideró que los valores absolutos de Spearman  $.10 - .39$  indicaban una correlación débil;  $.40 - .69$ , correlación moderada;  $.70 - .89$ , alta correlación; y  $>.90$ , muy alta correlación (Alsaqr, 2021; Schober et al., 2018).

### **3.7 Aspectos éticos**

Los instrumentos utilizados mantuvieron la privacidad, con consentimiento informado y los resultados recopilados respetaron respectivos principios de justicia, no maleficencia, autonomía y beneficencia.

Esta presente investigación no modificó ninguna variable social, fisiológica o biológica en los encuestados por lo que no representó un riesgo a los encuestados, cumpliendo los criterios éticos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

Se evidencia en la tabla 3 que un 61% de usuarios del servicio de farmacia en un hospital de Rioja, considera que el proceso de dispensación de medicamentos es muy bueno, el 29.7% que es bueno, el 8.7% que es regular y el 0.6 % que es mala. Respecto a las dimensiones, el 77.3% de los usuarios considera que el nivel de los registros es muy bueno, el 69.8% considera que la preparación y selección es muy bueno, el 68.6% considera que el Análisis e interpretación es muy bueno, respecto a la Recepción y validación el 64.5% considera que es muy bueno y un 45.9% percibe que la entrega e información es muy bueno.

**Tabla 3**

*Dispensación de medicamentos de acuerdo a sus dimensiones*

	Dispensación de medicamentos		Recepción y validación		Análisis e interpretación		Preparación y selección		Registros		Entrega e información	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy Malo	0	0	0	0	0	0	1	0.6	0	0	5	2.9
Malo	1	0.6	5	2.9	2	1.2	2	1.2	0	0	12	7
Regular	15	8.7	14	8.1	14	8.1	13	7.6	10	5.8	21	12.2
Bueno	51	29.7	42	24.4	38	22.1	36	20.9	29	16.9	55	32
Muy Bueno	105	61	111	64.5	118	68.6	120	69.8	133	77.3	79	45.9

Se evidencia en la tabla 4 que respecto a la satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia de un hospital de Rioja resulta que el 69.8% de usuarios están muy satisfechos, el 24.4% está satisfecho, el 5.2 % que es regular, el 0.6 % que está insatisfecho. Respecto a las dimensiones, el 73.3% de los usuarios considera estar muy satisfecho con los aspectos tangibles y el 70.9% de los usuarios percibe estar muy satisfecho con la dimensión fiabilidad, el 67.4% está muy satisfecho con la dimensión empatía, el 66.9% está muy satisfecho con la dimensión seguridad y finalmente un 59.3 % de los usuarios percibe estar muy satisfecho con la dimensión empatía.

**Tabla 4**

*Satisfacción del usuario de acuerdo a sus dimensiones*

	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Regular		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Satisfacción del usuario	0	0.0	1	0.6	9	5.2	42	24.4	120	69.8	172	100
Aspectos tangibles	0	0.0	1	0.6	6	3.5	39	22.7	126	73.3	172	100
Fiabilidad	1	0.6	3	1.7	12	7.0	34	19.8	122	70.9	172	100
Capacidad de respuesta	1	0.6	6	3.5	14	8.1	49	28.5	102	59.3	172	100
Seguridad	0	0.0	2	1.2	11	6.4	44	25.6	115	66.9	172	100
Empatía	0	0.0	5	2.9	6	3.5	45	26.2	116	67.4	172	100

## 4.2. Prueba de normalidad

Hi: La variable no presenta distribución normal.

Ho: La variable presenta distribución normal.

Se evidencia en la tabla 5, considerando los resultados de Kolmogorov–Smirnov, se determinó que no presenta distribución normal, pues el valor de significancia de la variable dispensación de medicamentos, así como sus dimensiones y también la variable satisfacción del usuario es menor al valor de significancia del 5% ( $p < 0.05$ ); por lo tanto, se rechaza  $H_0$ .

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Dispensación de medicamentos	0.104	172	0.000
Recepción y validación	0.154	172	0.000
Análisis e interpretación	0.197	172	0.000
Preparación y selección	0.174	172	0.000
Registros	0.201	172	0.000
Entrega e información	0.133	172	0.000
Satisfacción del usuario	0.102	172	0.000

### 4.3. Contrastación de hipótesis

#### 4.3.1. Contrastación de la hipótesis general

Hi: Existe una relación directa y significativa entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022.

Se expresa en la tabla 6 que el valor de significación bilateral =  $.000 < .01$ , por consiguiente, se evidencia que la dispensación de medicamentos se relaciona altamente significativa con la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia de un hospital de Rioja. Así mismo el coeficiente de correlación de Spearman (.823\*\*) expresa que esta relación es directa y alta, resultado que conduce a rechazar la  $H_0$ , por consiguiente, se concluye que a medida que mejor sea el proceso de dispensación de medicamentos mejor será la satisfacción que perciben los usuarios de farmacia en un hospital de Rioja.

**Tabla 6**

*Contrastación de hipótesis general*

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Dispensación	Coeficiente de correlación	.823**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	172

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### 4.3.2. Contrastación de la hipótesis específica 1

Hi: Existe una relación directa y significativa entre la dimensión recepción y validación y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la dimensión recepción y validación y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022.

Se expresa en la tabla 7 que el valor de significación bilateral =  $.000 < .01$ , por consiguiente, se evidencia que la dimensión recepción y validación de la prescripción se relaciona altamente significativa con la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia de un hospital de Rioja. Así mismo el coeficiente de correlación de Spearman (.657\*\*) expresa que esta relación es directa y moderada, resultado que conduce a rechazar la  $H_0$ , por consiguiente se concluye que a medida que mejor sea el proceso de recepción mejor será la satisfacción que perciben los usuarios de farmacia en un hospital de Rioja.

**Tabla 7**

*Contrastación de hipótesis específica 1*

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Recepción y validación	Coeficiente de correlación	.657**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	172

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### 4.3.3. Contrastación de la hipótesis específica 2

Hi: Existe una relación directa y significativa entre la dimensión análisis e interpretación y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la dimensión análisis e interpretación y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022.

Se expresa en la tabla 8 que el valor de significación bilateral = .000 < .01, por consiguiente, se evidencia que la dimensión análisis e interpretación de la prescripción se relaciona altamente significativa con la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia de un hospital de Rioja. Así mismo el coeficiente de correlación de Spearman (.686\*\*) expresa que esta relación es directa y moderada, resultado que conduce a rechazar la  $H_0$ , por consiguiente se concluye que a medida que mejor sea la etapa de análisis e interpretación mejor será la satisfacción que perciben los usuarios de farmacia en un hospital de Rioja.

**Tabla 8**

*Contrastación de hipótesis específica 2*

			Satisfacción
Rho de Spearman	Análisis e interpretación	Coeficiente de correlación	.686**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	172

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### 4.3.4. Contrastación de la hipótesis específica 3

Hi: Existe una relación directa y significativa entre la dimensión preparación y selección y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la dimensión preparación y selección y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022.

Se expresa en la tabla 9 que el valor de significación bilateral =  $.000 < .01$ , por consiguiente, se evidencia que la dimensión preparación y selección de medicamentos se relaciona altamente significativa con la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia en un hospital de Rioja. Así mismo el coeficiente de correlación de Spearman (.562\*\*) expresa que esta relación es directa y moderada, resultado que conduce a rechazar la  $H_0$ , por consiguiente se concluye que a medida que mejor sea la dimensión de preparación y selección de medicamentos mejor será la satisfacción que perciben los usuarios de farmacia en un hospital de Rioja.

**Tabla 9**

*Contrastación de hipótesis específica 3*

		Satisfacción	
Rho de Spearman	Preparación y selección	Coficiente de correlación	.562**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	172

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### 4.3.5. Contrastación de la hipótesis específica 4

Hi: Existe una relación directa y significativa entre la dimensión registros y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la dimensión registros y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022.

Se expresa en la tabla 10 que el p-valor = .000 < .01, por consiguiente, se evidencia que la dimensión registros se relaciona altamente significativa con la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia de un hospital de Rioja. Así mismo el coeficiente de correlación de Spearman (.604\*\*) expresa que esta relación es directa y moderado, resultado que conlleva a rechazar la  $H_0$ , por consiguiente se concluye que a medida que mejor sea la etapa de registros mejor será la satisfacción que perciben los usuarios de farmacia en un hospital de Rioja.

**Tabla 10**

*Contrastación de hipótesis específica 4*

			Satisfacción
Rho de Spearman	Registros	Coeficiente de correlación	.604**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	172

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

#### 4.3.6. Contrastación de la hipótesis específica 5

Hi: Existe una relación directa y significativa entre la dimensión entrega e información y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022.

Ho: No existe una relación directa y significativa entre la dimensión entrega e información y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022.

Se expresa en la tabla 11 que el p-valor = .000 < .01, por consiguiente, se evidencia que la dimensión entrega e información se relaciona altamente significativa con la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia de un hospital de Rioja. Así mismo el coeficiente de correlación de Spearman (.709\*\*) expresa que esta relación es directa y alta, resultado que conduce a rechazar la  $H_0$ , por consiguiente, se concluye que a medida que mejor sea la entrega de los productos e información por el dispensador, mejor será la satisfacción que perciben los usuarios de farmacia en un hospital de Rioja.

**Tabla 11**

*Contrastación de hipótesis específica 5*

			Satisfacción
Rho de Spearman	Entrega e información	Coefficiente de correlación	.709**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	172

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## V. DISCUSIÓN

El cumplimiento de la correcta dispensación de medicamentos es de importante consideración en los hospitales para conseguir un resultado efectivo en la terapia farmacológica y evitar. De acuerdo con Poole et al. (2021) los errores pueden producirse en cada paso de la dispensación y, si no se interviene, pueden provocar daños al paciente un daño significativo al paciente, es decir no basta solo con entregar medicamentos en la farmacia, el proceso de dispensación debe desarrollarse sin errores, con la información adecuada para su uso, con el respectivo análisis de la prescripción búsqueda de potenciales interacciones, registros y educación al paciente, para brindar calidad de servicio y además satisfacer a los usuarios, por ello la presente investigación trato determinar la relación entre las variables dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios de farmacia de un hospital de Rioja en el año 2022. En este apartado se discutirán los resultados obtenidos con los trabajos presentados como antecedentes y con la teoría expuesta del marco teórico.

En relación la dispensación de medicamentos que perciben los usuarios que reciben atención de farmacia en un hospital de Rioja, según la tabla 3 que un 61% considera que es muy bueno, el 29.7% que es bueno, el 8.7% que es regular y solo el 0.6 % que es mala; estos resultados no coinciden con obtenidos por Paredes (2021) donde predomina el 65,9% que considera la dispensación como regular, luego 33,8% lo considera Buena, y un 0,3% como Mala. Esto podría asociarse al hecho que el estudio de Paredes (2021) se realizó en una farmacia donde existe una mayor densidad de atenciones al día, lo que podría significar que se cuenta con menos tiempo disponible para cada atención el personal que podría afectar el desempeño del proceso.

En relación a la satisfacción de los usuarios según la tabla 4 resulta que el 69.8% de usuarios están muy satisfechos, el 24.4% está satisfecho, el 5.2 % que es regular, el 0.6 % que está insatisfecho; es decir la mayoría de usuarios consideran la atención recibida como la esperada, estos resultados no coinciden con obtenidos por Paredes (2021) realizados en usuarios de farmacia de un hospital

en Lima donde predomina el 60,5% percibe como regular, el 39% de usuarios está satisfecho, y solo un 2% está se considera insatisfecho.

Esto podría asociarse a lo encontrado por Hernández-Vásquez et al. (2019) donde valoró el nivel que se satisfacen con el servicio sanitario por los pacientes en centros médicos del Ministerio de Salud en Perú, concluyendo que tres de cada cuatro (74,3%) de los pacientes de consultorio externo califican el servicio recibido era bueno o muy bueno, aunque también existen subsegmentos de personas que están menos satisfechas con la atención recibida, en el mismo estudio se indica que factores que podrían influir como vivir en masas de población mayores a 2000 personas se asoció con una menor satisfacción con la atención recibida y que vivir en la selva se asoció con un reporte de mayor satisfacción con la atención. De acuerdo con Ayele et al. (2020) en términos generales, una alta satisfacción observada entre los habitantes rurales podría deberse a menor expectativa hacia el servicio. Las diferencias entre dos establecimientos pueden presentarse acorde con la percepción de los participantes y respecto al servicio farmacéutico que se brinda para los participantes (Castillo-Saavedra, 2020).

Por otro lado la alta satisfacción del paciente podría ser un indicador del desempeño efectivo de los farmacéuticos que a su vez espera que influya positivamente su calidad del servicio (Ayele, 2020; Salamatullah, 2021). Al respecto también es relevante señalar que pacientes que están satisfechos con los servicios farmacéuticos tienen más probabilidades de tomar sus medicamentos de manera adecuada y menos probabilidades de cambiar de un sistema de salud a otro (Briesacher & Corey, 1997, citado por Nigussie & Edessa, 2018).

Respecto a las dimensiones aspectos tangibles fue la que obtuvo mayor nivel de satisfacción, el 73.3% de usuarios considera estar muy satisfecho con los aspectos tangibles esto se relacionaría con el hecho que la infraestructura física del hospital es percibida como una construcción que tiene pocos años de haber sido inaugurada y la farmacia se percibe como un lugar visible, de fácil acceso, claramente definido y cómodo para la atención del usuario.

En referencia al análisis inferencial se inició considerando los resultados de Kolmogorov–Smirnov, que se evidencian en la tabla 5 donde se determinó que no presenta distribución normal, pues el valor de significancia de la variable

dispensación de medicamentos, así como sus dimensiones y también la variable satisfacción del usuario es menor al valor de significancia del 5% ( $p < 0.05$ ); por lo tanto, se rechaza  $H_0$ . Por ello para la contratación de la hipótesis general y las específicas se aplica la prueba de correlación de Spearman, ya que nos permite hallar la relación entre variables y dimensiones en estudio al ser una prueba no paramétrica.

La hipótesis general planteaba una relación directa entre la dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario de farmacia en un hospital de Rioja, y los resultados fueron un rho de Spearman  $r=.823$ , lo que demuestra que la relación es directa y alta con un nivel de significancia de  $.000$  (altamente significativo), resultado que conduce a rechazar la  $H_0$ , por consiguiente se concluye que a medida que mejor sea el proceso de dispensación de medicamentos mejor será la satisfacción que perciben los usuarios de farmacia en un hospital de Rioja. Resultados que coinciden con lo reportado por Briceño (2020) del cual Rho de Spearman fue  $.812$ , con una significancia  $.000$  por lo tanto, existe correlación significativa alta las dos variables.

Referente a la correlación entre la primera hipótesis específica, se muestra en la tabla 7 que el valor de significación bilateral  $= .000 < .01$ , por consiguiente, se evidencia que la dimensión recepción y validación de la prescripción se relaciona altamente significativa con la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia de un hospital de Rioja. Así mismo el coeficiente de correlación de Spearman ( $.657^{**}$ ) indica que esta relación es de signo positivo, directa y moderada, resultado que conlleva a rechazar la  $H_0$ , por consiguiente se concluye que a medida que mejor sea el proceso de recepción mejor será la satisfacción que perciben los usuarios de farmacia de un hospital de Rioja. Resultados que coinciden con lo reportado por Briceño (2020) del cual Rho de Spearman fue  $.654$ , con una significancia  $.000$  por lo tanto, existe correlación significativa moderada entre dimensión y variable.

Con respecto a la dimensión Recepción y validación el 64.5% considera que es muy bueno. Esto da a entender que la disponibilidad del profesional farmacéutico, así como el mobiliario y el tiempo en validar la prescripción, disponible es adecuado, esto es fundamental ya que es el punto de partida del

proceso de dispensación. Los obstáculos para una correcta atención de una receta decepcionada incluyen la dificultad de contactar con los prescriptores y la falta de claridad en las órdenes escritas (Isaacs et al., 2021; Tariq et al., 2022).

Referente a la correlación entre la segunda hipótesis específica, según lo observado en la tabla 8 que el valor de significación bilateral =  $.000 < .01$ , por consiguiente, se evidencia que la dimensión análisis e interpretación se relaciona altamente significativa con la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia de un hospital de Rioja. Así mismo el coeficiente de correlación de Spearman (.686\*\*) expresa que esta relación es directa y moderada, resultado que conduce a que se rechaza la  $H_0$ , por consiguiente se concluye que a medida que mejor sea la etapa de análisis e interpretación mejor será la satisfacción que perciben los usuarios de farmacia en un hospital de Rioja. Resultados que son similares con lo reportado por Briceño (2020) del cual Rho de Spearman fue .720, reporto una correlación significativa alta entre dimensión y variable, con una significancia .000.

Con respecto a la dimensión análisis e interpretación de la prescripción solo el 1.2 % lo considera malo y el 8.1% como regular y para la mayoría 90.7 % es bueno o muy bueno (22.1 % y 68.6 %); resultado similar al encontrado por Briceño (2020) donde reporta solo un 0.5 % lo considera malo y 11.1% como regular y para la mayoría es bueno 88.4%. Esto nos da entender que la mayoría de usuarios percibe que el profesional farmacéutico realiza un adecuado análisis de su receta así como una adecuada interpretación de los símbolos y abreviaturas de la receta. Al respecto los farmacéuticos revisan las recetas a dispensar; sin embargo, esta revisión a veces no identifica medicamentos que no son adecuados para el estado o características del paciente, dando lugar a medicamentos que se dispensan correctamente según la receta, pero que no son seguros para el paciente (Ashour et al., 2022). Por otro lado una de las dificultades que puede presentarse es el tiempo limitado que obstaculiza la comprobación de las interacciones de los medicamentos (Isaacs et al., 2021; Tariq et al., 2022).

Referente a la correlación entre la tercera hipótesis específica, se muestra en la tabla 9 que el valor de significación bilateral =  $.000 < .01$ , por consiguiente, se evidencia que la dimensión preparación y selección se relaciona altamente significativa con la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia en un

hospital de Rioja. Así mismo el coeficiente de correlación de Spearman (.562\*\*) indica que esta relación es directa y moderada, resultado que conduce a que se rechaza la  $H_0$ , por consiguiente se concluye que a medida que mejor sea la dimensión de preparación y selección de medicamentos mejor será la satisfacción que perciben los usuarios de farmacia en un hospital de Rioja. Resultados que coinciden con lo reportado por Briceño (2020) del cual Rho de Spearman fue .543, con una significancia .000 por lo tanto, existe correlación significativa moderada entre dimensión y variable.

Con respecto a la dimensión de preparación y selección de medicamentos para la mayoría un 90.7% considera que es bueno o muy bueno (20.9 % y 69.8 %). Este resultado es similar con lo reportado por Briceño (2020) que indica que la mayoría en un 96.6 % considera esta dimensión como bueno. Esto da a entender que el tiempo de preparación es percibido como adecuado y que la preparación y selección es percibida sin errores considerables y que se realizan en contenedores adecuados. Respecto a los errores de la selección de medicamentos, Poole et al. (2021) plantea que existe preocupación por el riesgo de error relacionado con nombre y envases de medicamentos de aspecto y sonido similar.

Referente a la correlación entre la cuarta hipótesis específica, según lo observado en la tabla 10 que el p-valor = .000 < .01, por consiguiente, se evidencia que la dimensión registros se relaciona altamente significativa con la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia de un hospital de Rioja. Así mismo el coeficiente de correlación de Spearman (.604\*\*) expresa que esta relación es directa y moderada, resultado que conduce a rechazar la  $H_0$ , por consiguiente se concluye que a medida que mejor sea la etapa de registros mejor será la satisfacción que perciben los usuarios de farmacia en un hospital de Rioja. Resultados que coinciden con lo reportado por Briceño (2020) del cual Rho de Spearman fue .658, con una significancia .000 por lo tanto, existe correlación significativa moderada entre dimensión y variable.

Con respecto a la dimensión de los registros el 77.3% considera que es muy bueno. Esto resultados son mayores a los reportados por Paredes (2021) en la que se obtuvo un 73,4 % para la dimensión registro es considerado como bueno. Esto da a entender que para la mayoría de usuarios los datos son consignados correctamente en los documentos o comprobantes. Las razones más comunes de

los errores en la selección de medicamentos pueden ser confusiones con nombres similares, selección incorrecta de medicamentos en el sistema, confusiones de paquetes similares entre productos (Ibrahim, 2020; Zirpe, 2020).

Referente a la correlación entre la quinta hipótesis específica, se muestra en la tabla 11 que el p-valor =  $.000 < .01$ , por consiguiente, se evidencia que la dimensión Entrega e información se relaciona altamente significativa con la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia de un hospital de Rioja. Así mismo el coeficiente de correlación de Spearman ( $.709^{**}$ ) expresa que esta relación es directa y alta, resultado que conduce a rechazar la  $H_0$ , por consiguiente se concluye que a medida que mejor sea la entrega de los productos e información por el dispensador, mejor será la satisfacción que perciben los usuarios de farmacia en un hospital de Rioja. Resultados que coinciden con lo reportado por Briceño (2020) del cual Rho de Spearman fue  $.708$ , con una significancia  $.000$  por lo tanto, existe correlación significativa alta entre dimensión y variable.

En relación a la información brindada en la atención farmacéutica, Martínez-López-de-Castro et al. (2018) analizo factores que incrementan la satisfacción en pacientes que acuden a una farmacia hospitalaria de consultorio externo en la que plantea que factores que predicen la satisfacción es la información brindada y solución a dudas. En referencia a la información brindada, Druică et al. (2021) resalta la importancia de la confianza en la información recibida, para reducir la asimetría de información en la relación paciente-farmacéutico.

Con respecto a la dimensión entrega e información el 45.9% considera que es muy bueno, sin embargo, el 7 % indica que es malo y el 2,9% indica que es muy malo. Esto da a entender que esta es la dimensión con menor nivel de calificación o la que presenta más deficiencia en comparación de las otras cuatro por lo que necesita enfatizar en mejorar lo respecto a la etapa de entrega de medicamentos e información, lo que demuestra que existe subsegmentos de la población que considera que no cuentan con suficiente información. De acuerdo con Bratkowska et al. (2020) el personal de la farmacia debe enfatizar especialmente en ofrecer a los pacientes información completa sobre sus medicamentos.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Existe una alta, directa y significativa relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario de farmacia en un hospital de Rioja.
- Segunda** : Existe una moderada, directa y significativa relación entre la dimensión recepción y validación y la variable satisfacción del usuario de farmacia en un hospital de Rioja.
- Tercera** : Existe una moderada, directa y significativa relación entre la dimensión análisis e interpretación y la variable satisfacción del usuario de farmacia en un hospital de Rioja.
- Cuarta** : Existe una moderada, directa y significativa relación entre la dimensión preparación y selección y la variable satisfacción del usuario de farmacia en un hospital de Rioja.
- Quinta** : Existe una moderada, directa y significativa relación entre la dimensión registros y la variable satisfacción del usuario de farmacia en un hospital de Rioja.
- Sexta** : Existe una alta, directa y significativa relación entre la dimensión entrega e información y la variable satisfacción del usuario de farmacia en un hospital de Rioja.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Implementar un manual de procedimientos estandarizado donde el proceso de dispensación de medicamentos este claramente establecido
- Segunda** : Implementar auditorías internas periódicas que evalúen el proceso de dispensación y técnicas de verificación para minimizar los potenciales errores de dispensación.
- Tercera** : Elaborar y ejecutar programas de capacitación enfatizando en la importancia del proceso de dispensación e involucrando al personal de farmacia.
- Cuarta** : Extender el modelo de investigación a otros establecimientos de salud de la región para recabar mayor información respecto al ámbito farmacéutico del departamento de San Martín.

## REFERENCIAS

- Alarcon-Ruiz, C. A., Heredia, P., & Taype-Rondan, A. (2019). Association of waiting and consultation time with patient satisfaction: Secondary-data analysis of a national survey in Peruvian ambulatory care facilities. *BMC Health Services Research*, 19(1), 439. [439]. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-4288-6>
- Alsaqr, A., (2021). Remarks on the use of Pearson's and Spearman's correlation coefficients in assessing relationships in ophthalmic data. *Afr Vision Eye Health*, 80(1), a612. <https://doi.org/10.4102/aveh.v80i1.612>
- Ashour, A., Phipps, D. L., & Ashcroft, D. M. (2022). Predicting dispensing errors in community pharmacies: An application of the Systematic Human Error Reduction and Prediction Approach (SHERPA). *PLoS one*, 17(1), e0261672. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0261672>
- Assienin, K. (2020). Les determinants de la satisfaction des clients des officines pharmaceutiques ivoiriennes (The Determinants of Customer Satisfaction of Ivory Pharmaceutical Officines). SSRN 2020. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3587154>
- Ayele, Y., Hawulte, B., Feto, T., Basker, G. V., & Bacha, Y. D. (2020). Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia. *SAGE open medicine*, 8, 2050312120922659. <https://doi.org/10.1177/2050312120922659>
- Aziz, M.M., Ji, W., Masood, I., Farooq, M., Malik, M.Z., Chang, J., Jiang, M., Atif, N., & Fang, Y. (2018). Patient Satisfaction with Community Pharmacies Services: A Cross-Sectional Survey from Punjab; Pakistan. *Int J Environ Res Public Health*. 15(12), Article 2914. DOI: 10.3390/ijerph15122914
- Becerra, B. y Condori, A. (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan Cero colas, en Ica–Perú. *Revista peruana de medicina experimental y salud publica* 2019 vol 36: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>
- Bratkowska, K., Religioni, U., Krysiński, J., Merks, P. (2020). Quality of Pharmaceutical Services in Independent Pharmacies and Pharmacy Chains

in Poland from the Patient Perspective. *Patient Prefer Adherence*. 2020;14:2459-2467 <https://doi.org/10.2147/PPA.S284014>

Briceño, Y. (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://hdl.handle.net/20.500.12692/46941>

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://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4443>

Castro, M. (2019) bioestadística aplicada en investigación clínica: conceptos básicos, *Revista Médica Clínica las Condes* 30(1), 50-65. ISSN 0716-8640. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.12.002>

Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.2307/1252296>

Donaldson LJ, Kelley ET, Dhingra-Kumar N, Kieny MP, Sheikh A. Medication Without Harm: WHO's Third Global Patient Safety Challenge. Vol. 389, *The Lancet*. (2017). p. 1680–1. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(17\)31047-4](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(17)31047-4) PMID: 28463129

Druică, E.; Ianole-Călin, R.; Băicuș, C.; Dinescu, R. (2021). Determinants of Satisfaction with Services, and Trust in the Information Received in Community Pharmacies: A Comparative Analysis to Foster Pharmaceutical Care Adoption. *Healthcare*, 9(5), 562. <https://doi.org/10.3390/healthcare9050562>

Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>

Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?. *Didascalía: Didáctica y educación* ISSN 2224-2643, 11(3), 62–79. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>

- Hernández – Sampieri, R. y Mendoza. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, 1 Ed. México: McGraw-Hill.
- Hernández-Vásquez, A., Rojas-Roque, C., Prado-Galbarro, F., & Bendezu-Quispe, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4),620-628. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Ibrahim, O. M., Ibrahim, R. M., Meslamani, A., & Mazrouei, N. A. (2020). Dispensing errors in community pharmacies in the United Arab Emirates: investigating incidence, types, severity, and causes. *Pharmacy practice*, 18(4), 2111. <https://doi.org/10.18549/PharmPract.2020.4.2111>
- Isaacs, A. N., Ch'ng, K., Delhiwale, N., Taylor, K., Kent, B., & Raymond, A. (2021). Hospital medication errors: a cross-sectional study. *International journal for quality in health care : journal of the International Society for Quality in Health Care*, 33(1), mzaa136. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzaa136>
- Jamal, Y., & Warit, D. (2021). Impact of CSR on Customer' and Employee' Satisfaction -Literature Review-. *Revue Internationale Des Sciences De Gestion*, 4(1). ISSN: 2665-7473. <https://www.revue-isg.com/index.php/home/article/view/475>
- 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>
- Koeck, J. A., Young, N. J., Kontny, U., Orlikowsky, T., Bassler, D., & Eisert, A. (2021). Interventions to Reduce Medication Dispensing, Administration, and Monitoring Errors in Pediatric Professional Healthcare Settings: A Systematic Review. *Frontiers in pediatrics*, 9, 633064. <https://doi.org/10.3389/fped.2021.633064>
- Kruk, M. E., Gage, A. D., Arsenault, C., Jordan, K., Leslie, H. H., Roder-DeWan, S., Adeyi, O., Barker, P., Daelmans, B., Doubova, S. V., English, M., García-

- Elorrio, E., Guanais, F., Gureje, O., Hirschhorn, L. R., Jiang, L., Kelley, E., Lemango, E. T., Liljestrand, J., Malata, A., ... Pate, M. (2018). High-quality health systems in the Sustainable Development Goals era: time for a revolution. *The Lancet. Global health*, 6(11), e1196–e1252. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(18\)30386-3](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(18)30386-3)
- Letaief, M., Hirschhorn, L. R., Leatherman, S., Sayed, A. A., Sheikh, A., & Siddiqi, S. (2021). Implementation research on measuring quality in primary care: balancing national needs with learning from the Eastern Mediterranean Region. *International journal for quality in health care : journal of the International Society for Quality in Health Care*, 33(3), mzab119. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzab119>
- Maes, K.A., Ruppner, J.A., Imfeld-Isenegger, T.L., Hersberger, K.E., Lampert, M.L., & Boeni, F. (2018). Dispensing of Prescribed Medicines in Swiss Community Pharmacies - Observed Counselling Activities. *Pharmacy (Basel)*, 7(1). DOI: 10.3390/pharmacy7010001
- Martínez-López-de-Castro, N., Álvarez-Payero, M., Martín-Vila, A., Samartín-Ucha, M., Iglesias-Neiro, P., Gayoso-Rey, M., Feijoo-Meléndez, D., Casanova-Martínez, C., Fariña-Conde, M., & Piñeiro-Corrales, G. (2018). Factors associated with patient satisfaction in an outpatient hospital pharmacy. *European journal of hospital pharmacy : science and practice*, 25(4), 183–188. <https://doi.org/10.1136/ejhpharm-2016-001192>
- Ministerio de Salud. (2009). Manual de buenas prácticas de dispensación. Resolución ministerial 013/2009. 8 – 19. [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022\\_DIGEMID58.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf)
- Ministerio de salud. (2011). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de Salud y servicios médicos de Apoyo con resolución ministerial 527-2011/MINSA. Perú. 1 – 43. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243428-527-2011->
- Molla, M., Sisay, W., Andargie, Y., Kefale, B., & Singh, P. (2022). Patients' satisfaction with outpatient pharmacy services and associated factors in Debre Tabor comprehensive specialized hospital, Northwest Ethiopia: A

cross-sectional study. *PloS one*, 17(1), e0262300.  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0262300>

Nigussie, S., & Edessa, D. (2018). The Extent and Reasons for Dissatisfaction From Outpatients Provided With Pharmacy Services at Two Public Hospitals in Eastern Ethiopia. *Frontiers in pharmacology*, 9, 1132.  
<https://doi.org/10.3389/fphar.2018.01132>

Noyes J., Booth A., Moore G., Flemming, K., Tunçalp, Ö., & Shakibazadeh E. (2019). Synthesising quantitative and qualitative evidence to inform guidelines on complex interventions: clarifying the purposes, designs and outlining some methods. *BMJ Glob Health* 2019, 4(e000893).  
<https://doi.org/10.1136/BMJGH-2018-000893>

Ñaupas, H., Valdivia, R., Palacios, J. y Romero, H. (2018). Metodología de la investigación: cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (5a. ed). Ediciones de la U. ISBN 978-958-762-876-0.

Ole, R. (2019); The Effect of Customer Satisfaction on Sustainable Cash Flow in Urban Water Supply and Sanitation Authorities; A Case Study of Arusha Urban Water Supply and Sanitation Authority (AUWSA) ; *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)* 9(3) (ISSN: 2250-3153), DOI: <http://dx.doi.org/10.29322/IJSRP.9.03.2019.p8729>

Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>

Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Sampling Techniques on a Population Study. *International Journal of Morphology*, 35(1). 227 - 232.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

Panagioti, M., Khan, K., Keers, R. N., Abuzour, A., Phipps, D., Kontopantelis, E., Bower, P., Campbell, S., Haneef, R., Avery, A. J., & Ashcroft, D. M. (2019). Prevalence, severity, and nature of preventable patient harm across medical care settings: systematic review and meta-analysis. *BMJ (Clinical research ed.)*, 366, l4185. <https://doi.org/10.1136/bmj.l4185>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Paredes, A., (2021). *Dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario externo en farmacia de consultorios externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021* [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86501>
- Poole, S.G., Kwong, E., Mok, B., Mulqueeny, B., Yi, M., Percival, M.A., Marsom, E., Duncan, C. & Graudins, L. (2021). Interventions to decrease the incidence of dispensing errors in hospital pharmacy: a systematic review and meta-analysis. *J Pharm Pract Res* 2021; 51: 7– 21
- Salamatullah, A., Ali, M., Alharbi, A., Balhmer, A., Jalal, R., Alabdali, D., Alhajjaji, G. (2021). Patient satisfaction with pharmaceutical services in Makkah: A cross-sectional study. *J Res Pharm Pract* 2021(10),174-9. DOI: 10.4103/jrpp.jrpp\_94\_21
- Sampaio, R., Azevedo, L., Días, C., & Castro, J, (2020). Non-Adherence to Pharmacotherapy: A Prospective Multicentre Study About Its Incidence and Its Causes Perceived by Chronic Pain Patients. *Patient Prefer and Adherence*, 14, 321—332. <https://doi.org/10.2147/PPA.S232577>
- Sandoval-Vasquez, D. M., Diaz-Flores, K., Vásquez-Revilla, M., Vásquez-Castañeda, P., Vera-Hernández, L., Yacarini-Martínez, A., & García-Ahumada, F. S. (2019). Nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del Hospital Regional Lambayeque – 2018: Level of satisfaction of hospitalized users in the surgery service of the Hospital Regional Lambayeque - 2018. *Revista Experiencia En Medicina Del Hospital Regional Lambayeque*, 4(4), 138 - 142. <http://rem.hrlamb.gob.pe/index.php/REM/article/view/277>
- Schober, P., Boer, C., & Schwarte, L. A. (2018). Correlation Coefficients: Appropriate Use and Interpretation. *Anesthesia and analgesia*, 126(5), 1763–1768. <https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864>

- Soeiro, O. M., Tavares, N. U. L., Nascimento Júnior, J. M., Guerra Junior, A. A., Costa, E. A., Acurcio, F. de A., Guibu, I. A., Álvares, J., Karnikowski, M. G. de O., Leite, S. N., & Costa, K. S. (2017). Patient satisfaction with pharmaceutical services in Brazilian primary health care. *Revista De Saúde Pública, 51*(suppl.2), 21s. <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2017051007145>
- Soubra, L., & Karout, S. (2021). Dispensing errors in Lebanese community pharmacies: incidence, types, underlying causes, and associated factors. *Pharmacy practice, 19*(1), 2170. <https://doi.org/10.18549/PharmPract.2021.1.2170>
- Tariq, R.A., Vashisht R. & Sinha A. (2022). Medication Dispensing Errors And Prevention. StatPearls Publishing. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK519065/>
- Whittaker, C. F., Miklich, M. A., Patel, R. S., & Fink, J. C. (2018). Medication Safety Principles and Practice in CKD. *Clinical journal of the American Society of Nephrology, 13*(11), 1738–1746. <https://doi.org/10.2215/CJN.00580118>
- World Health Organization, Organisation for Economic Co-operation and Development, and The World Bank. (2018). Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage. ISBN 978-92-4-151390-6 WHO
- Yirgu, A., Daba, M., & Wakwaya, S. (2020). Patient satisfaction to health service delivery and associated factors at negelle arsi general hospital and medical college, oromia regional state, southeast Ethiopia. *International Journal of Family & Community Medicine, 4*(6): 153–6. <https://doi.org/10.15406/ijfcm.2020.04.00206>
- Zirpe, K. G., Seta, B., Gholap, S., Aurangabadi, K., Gurav, S. K., Deshmukh, A. M., Wankhede, P., Suryawanshi, P., Vasanth, S., Kurian, M., Philip, E., Jagtap, N., & Pandit, E. (2020). Incidence of Medication Error in Critical Care Unit of a Tertiary Care Hospital: Where Do We Stand?. *Indian journal of critical care medicine : peer-reviewed, official publication of Indian Society of Critical Care Medicine, 24*(9), 799–803. <https://doi.org/10.5005/jp-journals-10071-23556>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variables 1: Dispensación de medicamentos.				
¿Cuál es la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022?	Determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022	Existe una relación directa y significativa entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Recepción y Validación	Disponibilidad del Químico Farmacéutico para la recepción de la prescripción	1	Ordinal Escala Likert 1 al 7	a) Muy malo 17-37 b) Malo 38-58 c) Regular: 59-78 d) Bueno: 79-99 e) Muy bueno 100-119
				Tiempo en validar la prescripción	2		
				Mobiliario	3		
			Análisis e interpretación	Capacidad en el análisis de la prescripción.	4		
				Capacidad de interpretación de la prescripción.	5		
				Confianza en el personal	6		
			Preparación y selección	Tiempo de preparación	7		
				Errores de preparación.	8		
				Materiales adecuados	9		
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Registros	Datos adecuados del paciente	10		
¿Cuál es la relación entre la dimensión Recepción y validación y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022?	Determinar la relación entre la dimensión Recepción y validación y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022.	Existe una relación directa y significativa entre la dimensión Recepción y validación y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022.		Correcto registro de medicamentos	11		
				Tiempo de registros.	12		

¿Cuál es la relación entre la dimensión Análisis e interpretación y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022?	Determinar la relación entre la dimensión Análisis e interpretación y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022	Existe una relación directa y significativa entre la dimensión análisis e interpretación y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022.	Entrega e información	Orientación sobre el uso correcto de los medicamentos	13		
				Alerta sobre los riesgos de interrumpir el tratamiento.	14		
				Información sobre posibles efectos adversos	15		
				Información sobre posibles interacciones	16		
				Confirmación de la comprensión de las instrucciones	17		
<b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>							
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
¿Cuál es la relación entre la dimensión Preparación y selección y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022?	Determinar la relación entre la dimensión Preparación y selección y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022	Existe una relación directa y significativa entre la dimensión Preparación y selección y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022.	Aspectos tangibles	Acceso y señalización adecuada	1	Ordinal Escala Likert 1 al 7	a) Muy Insatisfecho: 18-39
				Personal con el uniforme adecuado.	2		
				Infraestructura adecuada	3		
¿Cuál es la relación entre la Registros y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022?	Determinar la relación entre la Registros y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022.	Existe una relación directa y significativa entre la Registros y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022.	Fiabilidad	Experiencia.	4		c) Regular: 62-82
				Seguridad en la atención	5		
				Conocimiento en el tratamiento	6		
							d) Satisfecho: 83-104
							e) Muy satisfecho 105-126

¿Cuál es la relación entre la dimensión Entrega e información y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022?	Determinar la relación entre la dimensión Entrega e información y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022.	Existe una relación directa y significativa entre la dimensión Entrega e información y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022.	Capacidad de respuesta	Atención oportuna Solución inmediata ante cualquier eventualidad Personal brinda alternativas Permanencia constante del Químico farmacéutico	7 8 9 10				
				Seguridad	Confianza Información importante para el tratamiento Entrega de medicamentos correctos Confidencialidad en la atención			11 12 13 14	
					Empatía			Trato amable y respetuoso Explicación comprensible sobre el tratamiento Capacidad del profesional de escuchar las inquietudes del usuarios Personal asertivo	15 16 17 18
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>				
Enfoque: Básico Tipo: Cuantitativo Método: de corte transversal , de alcance descriptivo, correlativo Diseño: No experimental, transversal descriptivo.		Población: 309 usuarios atendidos durante un mes en la farmacia de consultorio externo de un hospital de Rioja. Muestra: 172 usuarios atendidos en la farmacia de consultorio externo	Técnica: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario de dispensación de medicamentos Cuestionario de satisfacción del usuario		Estadística descriptiva y correlacional, prueba de correlación de Spearman.				

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Dispensación de medicamentos</b>	De acuerdo con 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.	De acuerdo con Paredes (2021) son los atributos con los que cuenta la atención del profesional Químico Farmacéutico en cada una de sus dimensiones: 1-Recepción y validación, 2-Análisis e interpretación, 3-Preparación y selección, 4-Registros y 5-Entrega e información, y que es evaluada por los usuarios externos luego de ser atendidos en el servicio de farmacia a través de encuesta.	Recepción y Validación	Disponibilidad del Químico Farmacéutico para la recepción de la prescripción Tiempo en validar la prescripción Mobiliario	Ordinal Escala Likert 1 al 7
			Análisis e interpretación	Capacidad en el análisis de la prescripción. Capacidad de interpretación de la prescripción. Confianza en el personal	
			Preparación y selección	Tiempo de preparación Errores de preparación. Materiales adecuados	
			Registros	Datos adecuados del paciente Correcto registro de medicamentos Tiempo de registros.	
			Entrega e información	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	

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Satisfacción del usuario</b>	De acuerdo con MINSA (2011) es 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	Resultado de aplicar el cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario externo que acude a Farmacia, siendo respectivas dimensiones las siguientes: (a) aspectos tangibles, (b) Fiabilidad, (c) Capacidad de respuesta, (d) seguridad, (e) empatía.	Aspectos tangibles	Acceso y señalización adecuada Personal con el uniforme adecuado. Infraestructura adecuada	Ordinal Escala Likert 1 al 7
			Fiabilidad	Experiencia. Seguridad en la atención Conocimiento en el tratamiento	
			Capacidad de respuesta	Atención oportuna Solución inmediata ante cualquier eventualidad Personal brinda alternativas Permanencia constante del Químico farmacéutico	
			Seguridad	Confianza Información importante para el tratamiento Entrega de medicamentos correctos Confidencialidad en la atención	
			Empatía	Trato amable y respetuoso Explicación comprensible sobre el tratamiento Capacidad del profesional de escuchar las inquietudes del usuarios Personal asertivo	

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

#### 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 un hospital de Rioja, 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.

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

Califique las percepciones que usted otorga al servicio que recibió. Utilizando una escala numérica. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor.

PREGUNTAS		PUNTACIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>N°</b>	<b>Recepción y validación de la prescripción</b>							
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?							
<b>N°</b>	<b>Análisis e interpretación de la prescripción</b>							
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?							
<b>N°</b>	<b>Preparación y selección de productos</b>							
7	¿El tiempo de preparación de su medicación fue adecuado?							
8	¿La preparación de los productos se realiza sin errores?							
9	¿La preparación de los productos farmacéuticos se realiza en contenedores o recipientes adecuados?							
<b>N°</b>	<b>Registros</b>							
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 tiempo aceptable?							
<b>N°</b>	<b>Entrega de medicamentos e información por el dispensador</b>							
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 su 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 que usted haya entendido las instrucciones?							

Fuente: Paredes (2021)

**CUESTIONARIO: SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO**  
(Autor: MINSA 2011). (Adaptado por: 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 un hospital de Rioja, 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 al servicio que recibió. Utilizando una escala numérica. Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor.

PREGUNTAS		PUNTACIÓN						
		1	2	3	4	5	6	7
<b>N°</b>	<b>Aspectos tangibles</b>							
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?							
<b>N°</b>	<b>Fiabilidad</b>							
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?							
<b>N°</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>							
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?							
<b>N°</b>	<b>Seguridad</b>							
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?							
<b>N°</b>	<b>Empatía</b>							
15	¿El profesional Químico Farmacéutico muestra en todo momento un trato amable y respetuoso?							
16	¿El profesional Químico Farmacéutico 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: Paredes (2021)

#### Anexo 4. Cálculo del tamaño de muestra

El tamaño de la muestra se determinó con la fórmula para poblaciones finitas, estimándose una muestra de 172 usuarios.

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

Dónde:

N= 309 personas atendidas durante un mes. (Población)

Z= 1.96

e= Error esperado: 0.05 (5%)

p= 0.5 Tamaño de la proporción 50% que se encuentren satisfechos (equivale a p=0.5)

n= Muestra a determinar

Reemplazando se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{309 * (1.96 * 1.96) * 0.5 * (0.5)}{(309-1) (0.05 * 0.05) + (1.96 * 1.96) * 0.5 * (0.5)}$$

$$n = 172$$

## Anexo 5. Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo .....,  
usuario del servicio de farmacia, a través del presente documento de constancia el haber sido informado(a) del propósito de esta investigación es determinar la relación entre la Dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Rioja, 2022, esta investigación es conducida por el Q.F. Juan Carlos Vela Chamoly y declaro libremente que acepto y sin compromisos que accedí voluntariamente a participar como encuestado(a) en dicha investigación. Reconozco que la información que brinde en esta investigación es estrictamente confidencial, siendo codificado por lo que será anónima y solo será utilizada para el propósito de esta investigación.

---

Firma del usuario

DNI: .....

## Anexo 6. Autorización de aplicación de instrumento de tesis



OFICINA DE GESTION DE SERVICIOS DE SALUD ALTO MAYO

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Rioja 06 de Junio del 2022.

### CARTA DE AUTORIZACION DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE TESIS

Sr:

Juan Carlos Vela Chamoly

Por medio del presente me permito hacer de su conocimiento que se está autorizando la aplicación de su instrumento de tesis en el hospital II- 1 Rioja,

"DISPENZACION DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL II-1- RIOJA 2022"

Se emite la presente carta de AUTORIZACION DE APLICACIÓN DE TESIS EN EL HOSPITAL II-1 RIOJA, a fin de que prosiga con sus trámites correspondientes.

Sin otro particular me despido de usted.

Atentamente.

OFICINA DE SERVICIOS DE SALUD  
HOSPITAL II-1 RIOJA

N° Registro: 9654 Fecha: 02/06/22  
Hora: 7:24 a.  
Para: Hacer entrega  
a interesado

Lic. Enf. Roycer Arteaga Vásquez  
CEP. 80615

coordinador de capacitaciones Hospital II-1 Rioja



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE RIOJA, 2022", cuyo autor es VELA CHAMOLY JUAN CARLOS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 01 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
VEGA GUEVARA MILUSKA ROSARIO <b>DNI:</b> 28284526 <b>ORCID</b> 0000-0002-0268-3250	Firmado digitalmente por: MROSARIOVG el 18-08- 2022 23:31:19

Código documento Trilce: TRI - 0384454