

# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias de la Salud  
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

## TESIS

- Título : NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PANGOA – 2021
- Para optar el : Título Profesional de Químico Farmacéutico
- Autora : Bachiller Danitza Rosa Hinostroza Huarcaya
- Asesor : Mg. Beatriz Rafael Peña
- Línea de Investigación Institucional : Salud y Gestión de la Salud
- Fecha de inicio y culminación de la investigación : 22 diciembre 2021 – 21 diciembre 2022

Huancayo – Perú  
2023

## **DEDICATORIA**

Esta investigación se la dedico a mis padres por brindarme su apoyo incondicional, enseñarme con ejemplo el valor del esfuerzo y sacrificio para lograr metas anheladas y poder estar orgulloso de ello.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi casa de estudios por la formación y el aprendizaje recibidos.

A la Mg. Beatriz Rafael Peña por encaminarme e instruirme.  
Agradezco a autoridades y todo personal farmacéutico del Hospital Pangoa por brindarme las facilidades y soporte necesario para avanzar los procesos de mi investigación.

# CONSTANCIA

## DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, hace constar por la presente, que el Informe Final de Tesis titulado:

### NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PANGO A – 2021

Cuyo autor (es) : HINOSTROZA HUARCAYA DANITZA ROSA  
Facultad : CIENCIAS DE LA SALUD  
Escuela Profesional : FARMACIA Y BIOQUÍMICA  
Asesor (a) : DRA. POMA VIVAS MONICA EVENCIA

Que fue presentado con fecha: 25/04/2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 08/05/2023; con la siguiente configuración del software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía
- Excluye citas
- Excluye cadenas menores a 20 palabras
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 26%.


En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el Artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Se analizó con el software dos veces.

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 08 de mayo de 2023

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias de la Salud



*Edith Ancco Gomez*

Ph.D. EDITH ANCCO GOMEZ  
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA N° 178 - DUI - FCS - UPLA/2023

c.c.: Archivo  
EAG/yjctp

## **PRESENTACIÓN**

Esta tesina presente, denominada: nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del Hospital San Martín de Pangoa - 2021, relacionada a la Línea de investigación de Salud y Gestión de la salud.

La dispensación bien definida como una actividad específica de responsabilidad del profesional Químico Farmacéutico, que debe desarrollar en aras del bienestar del usuario que acude a la farmacia de instituciones públicas y privadas; luego de recepcionar e interpretar la receta médica, debe brindar orientación en diversos aspectos al usuario con la finalidad de obtener beneficios para su salud durante la administración de los medicamentos, evitando las RAM (reacciones adversas medicamentosas), evitar la automedicación que es muy nociva para la salud, educar sobre el uso racional y adecuado de medicamentos; esta actividad no se encuentra reconocida en nuestro País, debido a diversos factores, entre ellos la falta de contrata de profesionales Químico Farmacéuticos en las instituciones públicas, que son los que realizan atención al 60% aproximadamente de la población, generalmente en la farmacia de los establecimientos labora un profesional químico farmacéutico que se hace cargo de diversos establecimientos farmacéuticos de su jurisdicción, a los cuales debe brindar asesoría y orientación para el adecuado manejo de la farmacia y capacitar al personal técnico a cargo de la misma.

Se planteó como principal objetivo: determinar el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del Hospital San Martín de Pangoa - 2021.

La metodología empleada, es concerniente al método científico observacional; estudio de tipo básico, corte transversal, prospectivo; diseño descriptivo simple, mismo que se desenvuelve en el periodo de diciembre del 2021 al doceavo mes del año 2022. La muestra investigada quedo constituida con 291 usuarios los cuales fueron atendidos mediante dispensación en la farmacia del hospital. Nuestro muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple, previendo criterios significativos en exclusión e inclusión.

Esta tesina se encuentra dividida en cinco partes: Capítulo I: planteamiento del problema, el cual detalla nuestro problema donde resaltamos; materia de investigación, delimitación y formulación del problema, así mismo desglosamos la justificación social, teórica, metodológica y para finalmente trazar los objetivos de interés a esta investigación.

Capítulo II: marco teórico, se ejecutó la revisión bibliográfica pertinente a la idea de investigación, teniendo en cuenta toda la información necesaria respecto al nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos, citando antecedentes de estudios tanto nacionales e internacionales, donde se pudo dar por determinando las bases teóricas y marco conceptual del tema en investigación.

Capítulo III: se cierne a la determinación de hipótesis y variables que incumben para la presente investigación.

Capítulo IV: metodología, este capítulo nos explica el método de investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, diseño de la investigación, aquí calculamos la población y muestra a investigar, también nos da a conocer las técnicas e instrumentos de recolección, procesamiento y análisis de datos, elegidos a utilizar previa consideración de muchos aspectos éticos de la investigación.

Capítulo V: Brinda una breve reseña de los resultados obtenidos contrastando ambigualmente con las hipótesis trazadas para después finalmente detallar el análisis y discusión de resultados, conclusiones, recomendaciones importantes, de igual modo en su totalidad aquellas referencias bibliográficas que apoyan a esta investigación.

# CONTENIDO

	<b>Página</b>
<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
<b>PRESENTACIÓN</b>	iv
<b>CONTENIDO</b>	vi
<b>CONTENIDO DE TABLAS</b>	viii
<b>CONTENIDO DE FIGURAS</b>	ix
<b>RESUMEN</b>	x
<b>ABSTRACT</b>	xi
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática</b>	12
<b>1.2 Delimitación del problema</b>	14
<b>1.3 Formulación del problema</b>	15
<b>1.4 Justificación</b>	
1.4.1 Social	16
1.4.2 Teórica	16
1.4.3 Metodológica	17
<b>1.5 Objetivos</b>	
1.5.1 Objetivo general	17
1.5.2 Objetivos específicos	17
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
a. Antecedentes de estudio	18
b. Bases teóricas o científicas	22
c. Marco conceptual	26
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS</b>	
a. Hipótesis general	28
b. Hipótesis específica	28
c. Variables	28
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA</b>	
a. Método de investigación	30

b. Tipo de investigación	30
c. Nivel de investigación	30
d. Diseño de la investigación	31
e. Población y muestra	32
f. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
g. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	34
h. Aspectos éticos de la investigación	35
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS</b>	
<b>5.1 Descripción de resultados</b>	36
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	42
<b>CONCLUSIONES</b>	46
<b>RECOMENDACIONES</b>	48
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	49
<b>ANEXOS</b>	
1. Matriz de consistencia	54
2. Matriz de operacionalización de variables	55
3. Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario	56
4. Solicitud de autorización al Hospital	57
5. Autorización del Hospital	58
6. Consentimiento informado para realizar encuesta a los usuarios	59
7. Validación del instrumento	60
8. Validación del instrumento	61
9. Validación del instrumento	62
10. Declaración jurada	63
11. Confiabilidad del instrumento cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario	64
12. Declaración de variables	65
13. Data del procesamiento de datos	66
14. Declaración de confidencialidad	67
15. Galería fotográfica	68



## CONTENIDO DE TABLAS

		<b>Página</b>
Tabla 1	Nivel de satisfacción del usuario con dispensación	36
Tabla 2	Calidez en la atención	37
Tabla 3	Nivel de confianza	38
Tabla 4	Atención rápida	39
Tabla 5	Información necesaria	40
Tabla 6	Cobertura de medicamentos	41

## CONTENIDO DE FIGURAS

		<b>Página</b>
Figura 1	Nivel de satisfacción del usuario con dispensación	36
Figura 2	Calidez en la atención	37
Figura 3	Nivel de confianza	38
Figura 4	Atención rápida	39
Figura 5	Información necesaria	40
Figura 6	Cobertura de medicamentos	41

## **RESUMEN**

Se investigo sobre el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital San Martin de Pangoa – 2021. Donde se Formula por problema general: Cuál es el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa – 2021. De diseño descriptivo simple cuyo estudio fue de tipo básico, corte transversal, prospectivo e; hizo uso de la encuesta, como instrumento para recolección de información sobre la variable: satisfacción del usuario, idealizando identificar el nivel de satisfacción con el servicio de dispensación en farmacia y su mera importancia al brindar orientación sobre el uso adecuado de medicamentos para un mejor tratamiento. Se constituyo una muestra de 291 usuarios atendidos en la farmacia en el Hospital San Martin de Pangoa; concluyendo con un alto nivel de satisfacción por partes del usuario; obteniendo 86% de satisfacción; el 78% indica que existe calidad en la atención, el 89% indica que recibió atención por el profesional Químico Farmacéutico; el 89% refiere que la atención en farmacia es rápida; el 97% recibió información necesaria y el 15% recibió los medicamentos completos, beneficiando en la pronta recuperación de la salud y la fidelización del usuario con el establecimiento de salud.

**Palabras clave:** Satisfacción, usuario, dispensación.

## **ABSTRACT**

The level of user satisfaction with the dispensing of medicines in the pharmacy of the San Martin de Pangoa hospital was investigated - 2021. Where it is Formulated by general problem: What is the level of user satisfaction with the dispensing of medicines in the pharmacy of the hospital san Martin de Pangoa - 2021. Simple descriptive design whose study was basic, cross-sectional, prospective and; made use of the survey, as an instrument for collecting information on the variable: user satisfaction, idealizing to identify the level of satisfaction with the pharmacy dispensing service and its mere importance in providing guidance on the proper use of medications for better treatment. A sample of 291 users attended in the pharmacy at the Hospital San Martin de Pangoa was constituted; concluding with a high level of satisfaction by parts of the user; obtaining 86% satisfaction; 78% indicate that there is quality care, 89% indicate that they received care from the Pharmaceutical Chemist professional; 89% report that pharmacy care is fast; 97% received the necessary information and 15% received the complete medications, benefiting the speedy recovery of health and user loyalty with the health establishment..

**Key words:** Satisfaction, user, dispensation.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Dispensar fármacos y material médico quirúrgicos dentro de la farmacia hospitalaria, se relaciona con la prescripción y el stock de productos en farmacia, debiendo encontrarse en normo stock, ya que este permite la dispensación completa respecto a la cantidad de medicamentos; lo cual permite que el usuario realice el tratamiento farmacológico recomendado sin inconvenientes.

En la actualidad se observa que debido a diversos factores los usuarios son afectados cuando no encuentran el stock adecuado de medicamentos en farmacia, repercutiendo en el tratamiento, que puede postergarse por falta de economía y no poder comprar los fármacos en la farmacia privada; otro inconveniente para el usuario es la atención por parte del personal técnico, ya que muchas veces el profesional Químico Farmacéutico no se encuentra en la farmacia del Hospital debido a los turnos asignados, por falta de contrata de profesionales farmacéuticos por presupuesto no asignado al hospital, recarga laboral del profesional Químico farmacéutico que delega funciones a los técnicos en farmacia, u otros eventos, encontrándose generalmente el personal técnico, que sólo realiza la entrega de los productos sin brindar orientación al usuario sobre su medicación como correspondería mediante la dispensación; también se requiere de profesionales farmacéuticos con experiencia para realizar el requerimiento de productos farmacéuticos y material médico quirúrgico en stock adecuado según el consumo promedio mensual, con el objetivo de mantenerse en stock normal y satisfacer la atención del usuario, acompañado de la dispensación, proceso muy importante en los tratamientos del paciente.

Debido a esta problemática nos proponemos investigar sobre la satisfacción del usuario respecto al área de dispensación del servicio de farmacia, con el fin de recolectar información actualizada sobre el tema y proponer alternativas de solución o mejora en el proceso de dispensación.

La dispensación es una actividad específica de responsabilidad del profesional Químico Farmacéutico, que debe desarrollar en aras del bienestar del usuario que acude a la farmacia de instituciones públicas y privadas; luego de recepcionar e interpretar la receta médica, debe brindar orientación en diversos aspectos al usuario con la finalidad de obtener beneficios para su salud durante la administración de los medicamentos, evitando las RAM (reacciones adversas medicamentosas), evitar la automedicación que es muy nociva para la salud, educar sobre el uso racional y adecuado de medicamentos; esta actividad no se encuentra reconocida en nuestro País, debido a diversos factores, entre ellos la falta de contrata de profesionales Químico Farmacéuticos en las instituciones públicas, que son los que realizan atención al 60% aproximadamente de la población, generalmente en la farmacia de los establecimientos labora un profesional químico farmacéutico que se hace cargo de diversos establecimientos farmacéuticos de su jurisdicción, a los cuales debe brindar asesoría y orientación para el adecuado manejo de la farmacia y capacitar al personal técnico a cargo de la misma.<sup>1</sup>

En nuestro País el acto de dispensación se encuentra regulado; sin embargo no se cumple en muchos establecimientos farmacéuticos, debido a la recarga laboral del Químico Farmacéutico, el número inadecuado de profesionales contratados, los turnos u horarios programados del mes, en el cual existen días en los que la farmacia queda sin atención del Profesional Químico Farmacéutico, quedando la atención en farmacia a cargo del profesional técnico, que muchas veces por falta de conocimiento no orienta adecuadamente al usuario o lo derivan nuevamente a consulta con el médico; al no obtener respuesta muchas veces deja de lado el tratamiento; si realiza la farmacoterapia lo ejecuta de manera errónea con el riesgo de complicar la salud retardando el proceso de recuperación y cura, debido a que el prescriptor no orientó adecuadamente adicionando a esto que el Director Técnico profesional Químico Farmacéutico no tiene turno programado.<sup>2</sup>

Es muy importante la presencia del Director técnico en la farmacia; ya que al realizar una mala práctica como el expendio de medicamentos sin receta médica, se realiza la automedicación que induce a la resistencia bacteriana y por ende complicaciones en la salud, mayor gasto económico en el tratamiento a realizar, mayor tiempo de duración de la enfermedad con complicaciones que deterioran la salud aún más, requiriendo en muchas ocasiones la hospitalización del paciente sometiéndose a riesgos como las infecciones intrahospitalarias; de encontrarse durante el horario de atención de la farmacia el profesional Químico Farmacéutico disminuyen alguno de los riesgos y errores mencionados en líneas superiores; por lo tanto se debe promover el cumplimiento de la normatividad de los establecimientos farmacéuticos que exige la presencia del profesional Químico farmacéutico durante el horario de funcionamiento de la farmacia. <sup>3</sup>

Por todo lo descrito es necesario investigar el contenido del paciente con dispensación, ya que la dispensación permitirá realizar el uso adecuado del medicamento, con garantía y seguridad, evidenciando el manejo adecuado de los medicamentos, que gracias a la indicación farmacéutica se encarga de cuidar y mejorar la salud de los usuarios con la farmacovigilancia. <sup>4</sup>

En los centros de primer nivel de atención médica, se puede observar y analizar si se cumple las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en la farmacia, de modo que los usuarios necesariamente se apersonan a la farmacia del establecimiento de salud para adquirir sus dosis medicamentosa que antes fueron formulados por el profesional de salud en sus diversas especialidades, aprovechando esta circunstancia para proceder a recolectar datos detallados para el desarrollar la actual investigación.

## **1.2 Delimitación del problema**

Efectuar buenas prácticas de dispensación dentro de la farmacia, permitirá que el usuario se encuentre satisfecho con la atención recibida por el profesional Químico Farmacéutico, que absolverá todas las dudas respecto al uso y administración del medicamento con la sola idea de garantizar bienestar y buena salud ; en ocasiones no se encuentra el profesional responsable de dispensación, generando malestar en el usuario y riesgos, ya que no será informado sobre la correcta administración del medicamento, pudiendo generar errores en la medicación que impidan la pronta mejoría en su salud.

La satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en el Hospital San Martín de Pangoa - Satipo, tuvo como dimensiones: recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de los productos, registros, entrega de los productos e información por el dispensador; con indicadores Si, No.

Con el objetivo de establecer propuestas y técnicas que conduzcan a lograr la satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital San Martín de Pangoa.

La investigación fue desarrollada en un lapso de tiempo dado de diciembre del 2021 a diciembre de 2022. Se constituyó una muestra formada por 291 usuarios que acudieron a la farmacia del hospital durante el periodo de desarrollo de la investigación.

La investigación se realizó en farmacia del Hospital San Martín de Pangoa - Satipo, lugar donde se determinó la satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos.

### **1.3 Formulación del problema**

#### **1.3.1 Problema General**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martín de Pangoa – 2021?

#### **1.3.2 Problemas Específicos**

- ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martín de Pangoa – 2021?
- ¿Cuál es el nivel de confianza del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martín de Pangoa – 2021?
- ¿Cuál es el nivel de atención rápida del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martín de Pangoa – 2021?
- ¿Cuál es el nivel de información necesaria del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martín de Pangoa – 2021?



- ¿Cuál es el nivel de cobertura de medicamentos del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa – 2021?

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Social**

La investigación es de pertinencia descriptiva; que nos permitió determinar el nivel de satisfacción del usuario con la dispensación de medicamentos en la Farmacia del Hospital San Martin de Pangoa – 2021, respecto al nivel de confianza, información necesaria, cobertura de medicamentos; el nosocomio elegido para realizar nuestra investigación cuenta con vasta concurrencia de usuarios que acuden a los diversos consultorios por problemas de salud que necesitan tratamiento médico; como investigador al culminar tendremos la suficiente información para proponer y crear estrategias que brinden garantía para una buena atención en el área de dispensación en farmacia y así obtener usuarios satisfechos.

Del mismo modo, los resultados encontrados son indicio verídico de nivel de satisfacción del usuario con dispensación en la farmacia del hospital, permitiéndonos proponer técnicas que mejoren el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del Hospital.

### **1.4.2 Teórica**

La investigación nos ayudó determinar el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en la Farmacia del Hospital San Martin de Pangoa – 2021, con la finalidad de conocer el estado de satisfacción o insatisfacción del usuario con el servicio de dispensación recibido en farmacia respecto a calidez en la atención igualmente confianza así como atención rápida por otra parte información necesaria de igual importancia cobertura de medicamentos; la adecuada atención al usuario es muy importante para fidelizar la atención en el establecimiento de salud, ya que al percibir buena atención y dispensación el usuario estará satisfecho y retornara por atención al establecimiento de salud, logrando recuperar adecuadamente la salud y mejorar la calidad de vida; esto se lograra con la atención personalizada del profesional Químico Farmacéutico brindando orientación y educación sobre el uso racional y adecuado de los medicamentos.

Eventualmente, los resultados obtenidos de la presente investigación están aptas para ser presentados y expuestos en junto a las diversas investigaciones científicas de la Universidad Peruana Los Andes, cumpliendo con brindar un aporte informativo sobre la satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos, a otros investigadores.

### **1.4.3 Metodológica**

A partir de un breve reconocimiento de la realidad problemática se desarrolló una encuesta como instrumento el cual se consta de ítems que permiten evidenciar las opiniones de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos; tomando como base las dimensiones propuestas, para luego este ser validado por expertos, antes de pasar a ser empleado. Es muy importante la fidelización para lograr un buen indicador de satisfacción con la atención farmacológica recibida, promoviendo el retorno al establecimiento de salud para su atención. Además, el Director Técnico debe permanecer durante el horario de atención de la farmacia, con la finalidad de realizar la dispensación personalizada, para evitar la automedicación y el uso irracional de los medicamentos.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa – 2021.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de calidad de atención del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa – 2021.
- Determinar el nivel de confianza del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa – 2021.
- Determinar el nivel de atención rápida del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa – 2021.
- Determinar el nivel de información necesaria del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa – 2021.
- Determinar el nivel de cobertura de medicamentos del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa – 2021.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

##### **Antecedentes Nacionales**

Cárdenas L.<sup>5</sup> en su investigación “Dispensación de medicamentos en enlace satisfactorio de pacientes en el Centro de Salud Pachacútec primer nivel, Cajamarca 2018”, en Cajamarca – Perú el año 2018, al culminar su estudio encontró como resultado que la evaluación SERVQUAL, indicó que se realiza buenas prácticas de expendio a los usuarios en la farmacia del primer nivel, con una correlación ( $p < 0.01$ ) entre la dispensación de medicamentos y el usuario; se obtuvo una correlación de 0,882 indicando alta correlación con el coeficiente Rho de Spearman con 99% de confiabilidad. Concluyendo que existe conexión entre las variables.

Arica M.<sup>6</sup> realizó la investigación titulada “El servicio de atención del personal y su influencia en la satisfacción de los clientes de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo primer semestre 2018”, en Trujillo – Perú el año 2018; trabajó con una muestra de 377 usuarios de farmacia los cuales respondieron un cuestionario con 18 preguntas para evaluar diversos aspectos; encontrando que el 54.6% está conforme con el servicio de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo. En la evaluación de la infraestructura, capacidad de respuesta, fiabilidad y cumplimiento del servicio. Deben brindar más cuidado y mantenimiento para brindar calidez en la atención al usuario. Durante el periodo de investigación se encontró atención con amabilidad y cortesía hacia el usuario de parte del personal que labora en farmacia.

Requejo k.<sup>7</sup> en su investigación titulada “Nivel satisfactorio en Usuarios Externos del Servicio de Farmacia del Hospital General José Soto Cadenillas Chota, en el periodo Septiembre a octubre del 2015” en Trujillo – Perú el año 2016, concluyendo que la prestación realizada en el establecimiento cumple con los pacientes. La muestra fue de 229 pacientes con edades entre 18 a 70 años, provenientes de la zona rural; de los cuales el 79% refiere sentir un nivel satisfactorio con moderación (nivel 2.44-3.66) y el 21% un nivel satisfactorio elevado (nivel 3.67 - 5.00). El 87.3% en pacientes refiere mediana satisfacción en cuanto a estructura y el 12% con satisfacción total.

Rodríguez P.<sup>8</sup> en su tesis “Evaluación de la satisfacción de la dispensación en farmacia de consulta externa en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión”, en Huancayo – Junín el año 2016, realizó su tesis con el objetivo de evaluar el nivel satisfactorio del usuario. Estudio descriptivo, prospectivo y transversal, de nivel básico; con una muestra de 367 usuarios. Al cerrar su investigación sintetiza que el 50% de usuarios presentaba insatisfacción con el servicio recibido, el 16% estaba insatisfecho con la atención en la Farmacia de Consulta Externa. Para el espacio físico y organización el 53% estuvo poco satisfecho, el 23% insatisfecho, respecto a la zona de espera y de dispensación, el 66% poco satisfecho por el tiempo de espera.

Tandaypan N.<sup>9</sup> en su tesis “Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción percibida por el usuario externo atendido en la farmacia de emergencia del Hospital Belén de Trujillo”, al cursar el año 2016 en su investigación analizó una muestra de 92 pacientes y 7 Químicos Farmacéuticos, para la recolección de información utilizó 2 encuestas, la primera con 15 ítems para los usuarios externos y el segundo con 30 ítems para los Químicos farmacéuticos empleó el coeficiente de correlación de Spearman (r) y la prueba Chi – cuadrado ( $X^2$ ) con un intervalo de confianza del 95% y un valor  $p < 0,005$ . Al culminar su investigación presentó los siguientes resultados, el 57,61% de pacientes externos estaban satisfechos, el 16,30% estaban insatisfechos, respecto a los Químicos farmacéuticos el 71,43% cumplía las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD), el 28,57% no cumplen. La relación entre las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y la Satisfacción por el Usuario mediante la prueba del  $X^2$  Calculado = 18,61, indicando que si existe relación.

## **Antecedentes Internacionales**

Castaño G.<sup>10</sup> en su revista de salud pública, titulada: Desafíos para la Buena Dispensación de Medicamentos, en Colombia siendo el año 2017, con el objetivo de verificar los indicadores y factores influyentes en la dispensación, para la administración correcta de medicamentos. En su evaluación metodológico cuantitativo, diseño transversal, analítica; para evidenciar la influencia de indicadores durante el expendio de los productos. Se realizó la encuesta para obtener información sobre los medicamentos, el personal a cargo de expendio, encuestando a trabajadores y pacientes. Encontrando como resultados el 25 % de pacientes tiene conocimiento en expendio, el 32 % refiere que no brindan buena dispensación, el 23% del personal auxiliar no cuenta con conocimiento necesario. Concluyendo que se debe replantear los requerimientos de los usuarios durante el expendio en farmacia, teniendo como prioridad el bienestar público.

Márquez J.<sup>11</sup> en su investigación titulada “Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la Unidad de Atención Farmacéutica a pacientes externos”; en España durante el año 2017, aplicando la encuesta tipo Likert, al culminar la investigación llegaron a la conclusión del índice de satisfacción (IS) global: 76% (IC 95%: 72-80%), habilidad del químico (IS: 88%; IC 95%: 87-88%), índice satisfactorio minoritario: espacio de expendio (IS: 63%; IC 95%: 60-66%) y proceso de dispensación (IS: 68%; IC 95%: 67-70%). Reclamaciones (n = 22). Porcentaje de insatisfacción durante el expendio (72%) en el área de dispensación (10%). Dando como resultado, tener en cuenta los indicadores insatisfactorios del paciente para posteriores mejoras.

Blanco O.<sup>12</sup> en su análisis denominado “Implementación de un Sistema de Distribución de Medicamentos por Dosis Unitaria (SDMDU) para el Servicio Médico de Nefrología del Hospital de Niños “Dr. José Manuel de los Ríos”, realizado en Caracas durante el año 2016, la recolección de evidencias se realizó en seis meses de enero - junio del 2015, dirigidas al equipo de salud. Obteniendo la información del sistema de distribución de medicamentos tradicional, luego de la implementación del sistema de Dosis Unitaria se encontró como resultado: en el Servicio de Nefrología se encontraron fallas, como: deficiencias en el suministro de medicamentos, errores de dispensación, y la falta de

seguimiento farmacoterapéutico. Conclusión: la implementación del SDMDU en el servicio de nefrología del hospital de niños “Dr. José Manuel de los Ríos” permitió la organización y seguridad del servicio farmacéutico.

Jacomo J y Col.<sup>13</sup> en su exploración titulado “Caracterización de eventos adversos por errores de dispensación reportados en el Programa Distrital de Farmacovigilancia de Bogotá D. C. 2012-2016” en Bogotá – Colombia, durante el año 2016, basado en el estudio de tipo exploratorio – descriptivo, corte transversal. Al término de su investigación se identificó 272 casos reportados de reacciones adversas medicamentosas en Bogotá, se cuenta con reportes del año 2012, por la falta de conocimiento y capacitación del personal no se reportaban los eventos adversos, entre los casos reportados ninguno causó la muerte de los pacientes, en los reportes se observan falta de datos importantes como edad, sexo, impidiendo la definición de las variables. Los medicamentos prescritos son causantes en las fallas en la atención de salud, debido a factores de la dispensación. Conclusiones: identificaron 272 reportes de errores de dispensación reportados en Bogotá entre los años 2012 y 2016, el 58% no generó daño al paciente y se identificaron antes de la administración del medicamento. El error de dispensación frecuente es el de cambio de medicamentos con diferente fármaco, luego el error de dosis que conlleva a una sobredosificación con consecuencias significativas en la salud de los pacientes.

Sánchez P.<sup>14</sup> et al. En su estudio “Validación de la prescripción médica en Medicina Interna y Terapia Intensiva de una Unidad Médica de Alta Especialidad”, con el objetivo de validar la prescripción médica en los servicios de Medicina Interna y Terapia Intensiva a través del seguimiento farmacoterapéutico y la entrevista farmacéutica al paciente con el análisis de la prescripción, para detectar, prevenir y minimizar errores de medicación garantizando la seguridad del paciente. El estudio observacional, descriptivo transversal. Al concluir el estudio se encontró un 25% eran poco legibles, el 5% contenían abreviaturas no permitidas, conllevando a un retraso en la administración de medicamentos segura por realizar una doble verificación. Es así que se concluyó que los servicios farmacéuticos contribuyen a una adecuada utilización de los recursos asociados al medicamento ofreciendo condiciones óptimas y seguras para su dispensación.

## **2.2. Bases teóricas o científicas**

### **a. Satisfacción del usuario** <sup>15</sup>

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención que ofrecen en los servicios de salud.

Grado de conformidad y aceptación, percepción del usuario respecto al servicio recibido en salud, según los servicios ofrecidos por la institución; los cuales percibe el usuario y puede indicar el nivel de satisfacción o insatisfacción percibido.

Identificar el nivel de satisfacción del usuario nos permitirá mejorar errores, los cuales se pueden mejorar con la finalidad de reafirmar fortalezas con la finalidad de mejorar la atención en el sistema de salud que brinde la atención de calidad que los usuarios requieren.

### **b. Dispensación de medicamentos** <sup>16</sup>

Se nombra así al accionar del profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado. En este acto el profesional Farmacéutico tiene como principio orientar al usuario sobre el uso adecuado del medicamento, explicando las reacciones adversas, posibles interacciones medicamentosas según el tipo de tratamiento que está llevando y sin dejar de lado informar también sobre las condiciones de conservación del producto.

Un Químico Farmacéutico coopera con acciones orientadas a contribuir con la garantía de la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos que se comercializan en el país, y participa en la identificación y denuncias relacionadas con productos falsificados o adulterados y productos con problemas de calidad o efectividad.

El proceso de dispensación de medicamentos incluye todas las actividades realizadas por el profesional Químico Farmacéutico desde la recepción de la prescripción hasta la entrega al paciente de los medicamentos con o sin receta.

La correcta dispensación se debe constituir en un procedimiento que garantice la detección y corrección de errores en todas sus fases.<sup>17</sup>

En el proceso de dispensación se diferencian cinco actividades principales:

1. Recepción y Validación de la prescripción.
2. Análisis e Interpretación de la prescripción.
3. Preparación y Selección de los productos para su entrega.
4. Registros.
5. Entrega de los productos e Información por el dispensado <sup>18</sup>

### **Recepción y Validación de la prescripción<sup>19</sup>**

Al momento de su recepción, el profesional Químico Farmacéutico debe confirmar:

- a) Nombre, dirección y número de colegiatura del profesional que la extiende y nombre del establecimiento de salud cuando se trate de recetas estandarizadas.
- b) Identificación del paciente: Nombres y apellidos del paciente.
- c) Nombre del producto farmacéutico objeto de la prescripción en su denominación común internacional (DCI).
- d) Concentración y forma farmacéutica.
- e) Posología, indicando el número de unidades por toma y día, así como la duración del tratamiento.
- f) Lugar y fechas de expedición y expiración de la receta.
- g) Sello y firma del prescriptor que la extiende.

En función a la validación realizada, el Químico Farmacéutico decidirá la dispensación o no del medicamento y/o la pertinencia de una interconsulta con el prescriptor.

En el caso de recetas sobre medicamentos psicotrópicos y estupefacientes, estas se ajustarán a las condiciones particulares que determinan las normas legales específicas al respecto.



### **Análisis e Interpretación de la prescripción**

En este punto se incluye, la lectura de la prescripción, correcta interpretación de las abreviaturas utilizadas por los prescriptores, confirmación del ajuste de las dosis en función al estado y situación particular de cada paciente, realización correcta del cálculo de dosis y la cantidad a entregar del medicamento, identificación de las interacciones medicamentosas y la duplicidad terapéutica. Si existen dudas sobre la prescripción, éstas deberán ser resueltas a través de una interconsulta con el prescriptor.

### **Preparación y Selección de los productos para su entrega**

La preparación de los productos para su entrega al paciente, representa uno de los principales aspectos del proceso de dispensación y comienza una vez que la prescripción se ha comprendido sin dudas.

La identificación de los productos en las estanterías se realiza leyendo cuidadosamente la etiqueta del producto, en el caso de los medicamentos se debe asegurar que el nombre, la concentración, la forma farmacéutica y la presentación del mismo corresponde a lo prescrito.

Los productos deberán acondicionarse en un empaque seguro para su conservación y traslado, respetando la cadena de frío cuando corresponda.

Los productos que se dispensan en unidades inferiores al contenido del envase primario deberán acondicionarse en envases en los cuales se consignará, por lo menos, la siguiente información:

- a) Nombre y dirección del establecimiento.
- b) Nombre del producto.
- c) Concentración del principio activo.
- d) Vía de administración.
- e) Fecha de vencimiento.
- f) Número de lote.

### **Registros**

Los registros de la entrega de medicamentos a los pacientes son esenciales en un establecimiento farmacéutico de dispensación eficientemente administrado.

Estos registros son útiles para la verificación de las existencias y son imprescindibles en la solución de problemas relacionados con los medicamentos entregados a los pacientes.

Los registros deberán realizarse de acuerdo con las normas legales vigentes.

La utilización de sistemas informáticos permite conservar toda esta información, la que podrá ser recuperada para la elaboración de los informes correspondientes.

Terminada la dispensación de una receta de preparados magistrales, se colocará en ella el sello del establecimiento, el nombre de la persona que elaboró el preparado y fecha de preparación.

### **Entrega de los productos e Información por el dispensador**

Los medicamentos, deben entregarse al paciente o su representante con instrucciones claras, añadiendo la información que se estime conveniente. El profesional Químico Farmacéutico es responsable de brindar información y orientación sobre la administración, uso y dosis del producto farmacéutico, sus interacciones medicamentosas, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación. Cuando estime conveniente, siempre que se den las condiciones necesarias y se cumpla con las normas legales al respecto, propondrá al paciente o su representante el seguimiento farmacoterapéutico correspondiente, en base a criterios previamente establecidos.

#### **c. Hospital**<sup>20</sup>

Establecimiento de salud perteneciente al Ministerio de Salud, que cuenta con equipamiento adecuado, diversas especialidades médicas, con personal del equipo multidisciplinario de salud asignado para la atención a los usuarios que acuden por consulta u otro servicio para diagnóstico, prevención y cura de su salud.

#### **d. Farmacia**<sup>21</sup>

Establecimiento de salud que está bajo la dirección técnica de un profesional Químico Farmacéutico, el cual brindará el servicio personalizado de la dispensación para orientar al paciente sobre el uso adecuado de sus medicamentos evitando la automedicación y detectando los problemas relacionados con el medicamento y reacciones adversas.

#### **e. Usuario**<sup>22</sup>

En el sistema de salud se caracteriza al usuario como personas de ambos géneros que acuden a un establecimiento de salud por atención en problemas de salud, chequeos de rutina o servicios de diversa índole e interés propio del individuo.

En consecuencia, este acude al servicio de farmacia si lo amerita donde se le brinda atención farmacéutica y así recabar sus medicamentos e iniciar su respectiva prescripción farmacológica emitida claramente por un especialista el cual solucionara su cometido.

### **2.3. Marco conceptual**<sup>25</sup>

#### **1. Calidez en la atención**

Se denomina calidez en la atención de los servicios prestadores de salud, al modo de tratar a los pacientes por parte de los personales en salud, recepcionar por cada una de las áreas o etapas de la institución de salud, con respecto, amabilidad, trato gentil y cálido al usuario, apoyándolo en sus requerimientos o necesidades, para que se sienta en confianza y decida realizar sus atenciones en salud y otros que generen beneficio en la vida y salud del usuario.

#### **2. Confianza**

Sentimiento de seguridad y esperanza que tiene el usuario en que suceda la atención en salud con respeto, amabilidad, seguridad, etc., que el sistema de

salud funcione de manera adecuada y que el personal de salud brinde atención como el usuario lo desea.

### **3. Atención rápida**

Se denomina atención rápida al servicio que se realiza de manera ágil en todos los servicios del sector salud, disminuyendo los tiempos de espera, evitando largas colas, en muchos casos por no brindar información u orientación adecuada al usuario, por falta de información de los procesos a seguir para la atención en salud entre otros.

### **4. Información necesaria**

Se denomina información necesaria, cuando se transmite de manera clara y sincera información respecto al estado de salud del usuario, el proceso de recuperación, perspectivas futuras, etc., con la finalidad de mantener informado al usuario o familiares sobre la medicación y terapia del usuario, generando bienestar y confianza.

### **5. Cobertura de medicamentos**

Se denomina así, a la entrega de todos los medicamentos prescritos por el médico al usuario mediante el servicio de dispensación en farmacia, con el fin de realizar el tratamiento farmacológico según el diagnóstico e indicaciones.

## CAPÍTULO III

### HIPÓTESIS

#### 3.1. Hipótesis general:

El presente estudio realizado no formula hipótesis.

#### 3.2. Variables

- **Definición conceptual**

**Variable 1: Satisfacción del usuario**

Definida como “... *Grado de aceptación y conformidad del usuario por los servicios recibidos según lo ofrecido en la cartera de servicios de la institución de salud; que globaliza atención profesional, técnica, suministro y dispensación de medicamentos según prescripción médica, informe necesario sobre el estado de salud y otros.*”

**Dimensiones**

- **Calidez de atención<sup>26</sup>**

Referido a la percepción de las personas o usuarios de la manera en que fueron atendidos en diversos establecimientos, por lo tanto, el personal responsable de brindar el servicio o atención debe esmerarse en la atención que brinda al usuario, ya que de esto dependerá la percepción y calificación a sentir la calidez de atención.

- **Confianza** <sup>27</sup>

Sentimiento del usuario que le permite aceptar o negar alguna recomendación o servicio respecto a su salud, dependerá de la manera en que perciba la atención para que establezca lazos de confianza en el personal que brinda la atención.

- **Atención rápida** <sup>28</sup>

Referido al tiempo que se requiere para realizar un servicio o función en diversas áreas, respecto al área de farmacia, la rapidez de servicio estará condicionada al número de personal asignado a un turno, la cantidad de usuarios que requieran la atención en determinado momento, que incluso puede generar largas colas, se considera también el tiempo de atención farmacéutica, en el cual el Químico Farmacéutico tiene que brindar orientación y asesoría sobre la manera adecuada de administrar los medicamentos para cumplir con el tratamiento indicado por el médico.

- **Información necesaria** <sup>29</sup>

Información que brinda el profesional Químico Farmacéutico, respecto a los medicamentos y el modo de administración, para lograr los efectos deseados en la cura de una dolencia o enfermedad.

- **Cobertura de medicamentos** <sup>30</sup>

Referido a la cantidad de medicamentos que recibe el usuario, de los francos indicados por el médico tratante, en algunas oportunidades el establecimiento de salud no cuenta con todos los medicamentos debido a desabastecimiento de fármacos, que no pertenecen al petitorio de medicamentos según al nivel de atención del establecimiento de salud, prescripción de fármacos comerciales, entre otros; que generan malestar en el usuario y deben adquirir los medicamentos faltantes en establecimientos farmacéuticos privados.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de investigación**

Se utilizó de forma global el método científico, basado en la aplicación de procedimientos, la utilización de instrumentos de confiabilidad elevada, que nos permite tener conocimiento válido, que nos brinda respuesta a fenómenos de nuestro interés. De forma específica, empleamos el método analítico – sintético, que nos permitió evaluar las variables y dimensiones, logrando unir todos los componentes para estudiarlos como una unidad.<sup>31</sup>

#### **4.2. Tipo de investigación**

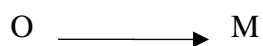
El estudio fue del tipo básico, debido a que generó nueva información a la ya existente contribuyendo al incremento del conocimiento científico,<sup>27</sup> prospectivo porque tiene planificación de recaudación de información y tratamiento de datos del presente al futuro,<sup>28</sup> transversal porque recolectamos datos en un solo momento, en un tiempo único, con la finalidad de describir las variables, analizando su incidencia en determinado momento.<sup>32</sup>

#### **4.3. Nivel de investigación**

La investigación es de nivel descriptivo, dado su objetivo de conocer aspectos relevantes del objeto de estudio<sup>30</sup>; satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos.

#### 4.4. Diseño de la investigación

Se basó en el diseño descriptivo simple.<sup>33</sup>



Donde:

**O:** Observación (Satisfacción del usuario)

**M:** Muestra (usuarios)

#### 4.5. Población y muestra

##### Población

La Población se estableció con 1200 usuarios que acuden a la farmacia del Hospital San Martín de Pangoa – 2021; tomando como criterio para elección de la población 5 días en la semana y básicamente con proyección a 20 atenciones diarias; en el intervalo de los meses enero - marzo del 2022.

Empleando como fórmula de cálculo de muestra:

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

##### Donde:

n = Tamaño de muestra buscado.

N = Tamaño de la población o universo.

Z = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC).

e = Error de estimación máximo aceptado.

p = probabilidad de que ocurra el evento estudiado.



$q = (1 - p) =$  Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado.

$$n = \frac{1200 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{5^2 * (1200-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 291$$

### **Muestra y tipo de muestreo**

Por unanimidad la muestra fue constituida por 291 usuarios que acuden a la farmacia del Hospital San Martín de Pangoa – 2021.

El tipo de muestreo utilizado fue probabilístico aleatorio simple, como consecuencia de que se empleó una fórmula matemática para determinar el número de personas que serán consideradas para la aplicación del instrumento. Se calcula la muestra de la población, considerando como criterios:

- **Criterios de inclusión**
  - Usuarios que acuden a la farmacia del hospital con receta médica.
  - Usuarios mayores de 18 años.
  - Usuarios que asisten al Hospital San Martín de Pangoa
  
- **Criterios de exclusión**
  - Usuarios que acuden a la farmacia del hospital sin receta médica.
  - Usuarios menores de edad.
  - Usuarios de otros Establecimientos de Salud.

#### 4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- **Técnicas**

Para este análisis hizo uso de la encuesta, como técnica de investigativa aplicada a los usuarios que se atienden en farmacia; gracias a esta técnica se logró sintetizar de manera rigurosa nuestros datos sobre la satisfacción del usuario con dispensación, dando mucha continuidad al desenvolvimiento de la investigación.

- **Instrumentos**

- En el transcurso de esta investigación se hizo hincapié al concepto de dimensiones e indicadores por lo que se empleó un cuestionario estratégico para ahondar los intereses de la investigadora mismo que fue validado por profesionales, el cual se dispuso para definir el nivel de satisfacción del usuario con dispensación.

- **Confiabilidad y Validez:**

Son de carácter dicotómico nuestros instrumentos utilizados para agrupar los datos; este examen de la fiabilidad se calculó mediante un análisis de consistencia interna dando utilidad a la fórmula 20 de Kuder – Richarson:

$$\rho_{KR20} = \frac{k}{k-1} \cdot \left( 1 - \frac{\sum_{j=1}^k p_j \cdot q_j}{\sigma^2} \right)$$

Donde:

k= Número de ítem del instrumento

p=probabilidad de que la persona responde correctamente

q=complemento

$\sigma$ =varianza poblacional

En la investigación se utilizó la encuesta para la recolección de datos.

Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción del usuario con dispensación, el valor de:

$\rho_{KR20} = 0.82$

- Claramente se evidencia que los instrumentos están validados por mentes muy expertas.
- **Procedimientos de la investigación**
  - De manera necesaria se procedió a tramitar una autorización en la dirección del Hospital San Martín de Pangoa, mediante una solicitud propia; mediante el cual se obtuvo una aceptación y el libre acceso al servicio de Farmacia, luego pasamos a poner en práctica nuestra encuesta a los usuarios que se apersonan al servicio de dispensación de sus medicamentos; al encontrarnos en el periodo de emergencia sanitaria debido a la pandemia covid 19; empleamos materiales y equipo de bioseguridad obligatorios durante la permanencia en el Hospital San Martín de Pangoa; cumpliendo responsablemente las medidas establecidas; este equipo estuvo conformado por:
    - Mandil descartable
    - Gorro quirúrgico.
    - Mascarilla 3M
    - Careta
    - Guante quirúrgico o guante descartable.
    - alcohol de 70°.
    - Mascarilla de 3 pliegues.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

La evaluación e interpretación de la satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos. se realizó calculando el puntaje promedio obtenido respecto a cada uno de los 10 ítems del instrumento, proponiendo primordialmente: No (1 punto), Si (2 puntos). Aquellos datos resultantes pasaron a ser tabulados y transferidos a tablas de frecuencia (distribución de frecuencias), posteriormente se elaboraron representaciones gráficas para su presentación (histogramas); considerando medidas de tendencia central como la media.

## **Procedimiento seguido en la prueba de la hipótesis**

El presente estudio realizado no formula hipótesis por ser de nivel descriptivo.

### **Limitaciones**

- Aceptación de algunos usuarios para participar en la investigación.
- Soporte del establecimiento de salud.

### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

Para desarrollar con éxito la investigación planteamos el desenvolvimiento ético de la misma, promoviendo el respeto del reglamento propuesto por la universidad, del cual nos acogemos a los artículos 27 y 28, los cuales están basados en la guarda de seguridad de las personas de diferente raza, origen y etnia, valorando su gentil y servicial apoyo, mediante esto como investigadores respetamos su opinión, ideas, y conciencia, ya que a ellos nos debemos para obtener resultados veraces. En base a todo lo mencionado garantizamos firmemente el manejo del consentimiento informado, la confidencialidad y estado anónimo del participante, comprometiéndonos a manejar los datos recabados de manera general y para fines responsables para la presente investigación. Como autora uno se reafirma en mantener el cumplimiento de las normas que regulan la investigación, sin caer en conflictos de intereses y en el desarrollo de esta no incurrir en falacias morales.

## CAPÍTULO V

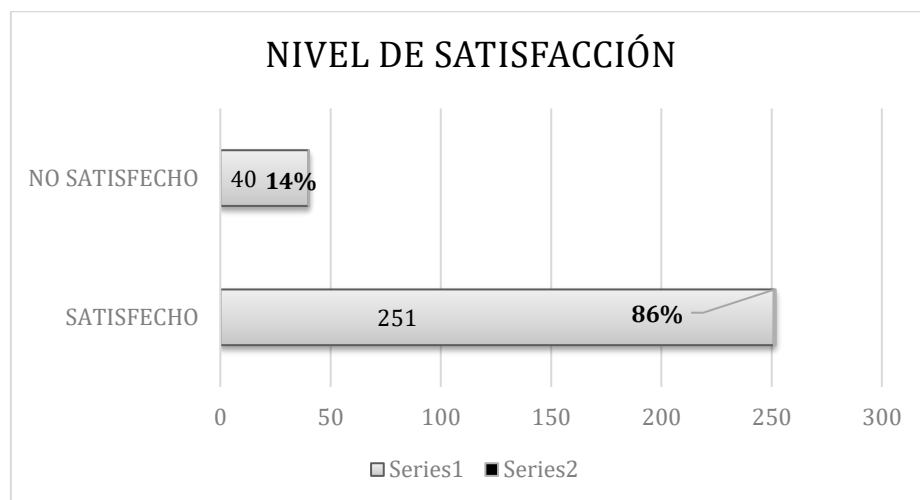
### RESULTADOS

#### 5.1 Descripción de resultados

**Tabla 1. Nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos**

Nivel de satisfacción	Número	Porcentaje
Satisfecho	251	86%
No satisfecho	40	14%
<b>Total</b>	<b>291</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia a partir instrumento satisfacción del usuario con dispensación



Fuente: Datos de Tabla 1

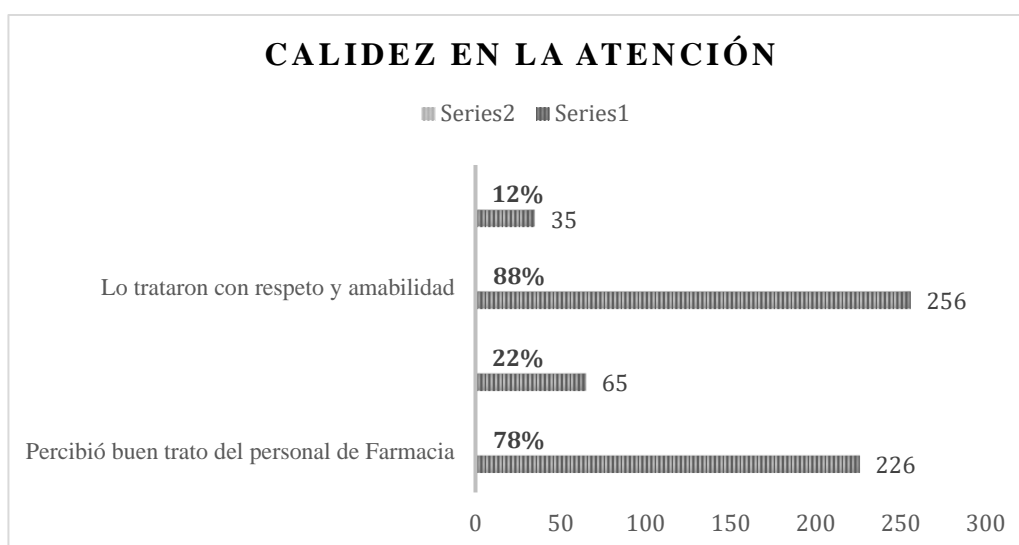
**Figura 1. Nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos**

En la Tabla 1: respecto al nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos, observamos el 86% se encuentra satisfecho con el servicio de dispensación recibido; el 14% no está satisfecho con el servicio recibido en farmacia; la permanencia del Químico Farmacéutico es importante para absolver las dudas del usuario y guiarlo sobre la correcta manera de administrar sus medicamentos, evitando eventos nocivos en la salud del usuario.

**Tabla 2. Calidez en la atención**

<b>Calidez en la atención</b>			
<b>Percibió buen trato del personal de Farmacia</b>		<b>Lo trataron con respeto y amabilidad</b>	
<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
226	65	256	35
78%	22%	88%	12%

**Fuente: Elaboración propia a partir instrumento satisfacción del usuario con dispensación**



**Fuente: Datos de Tabla 2**

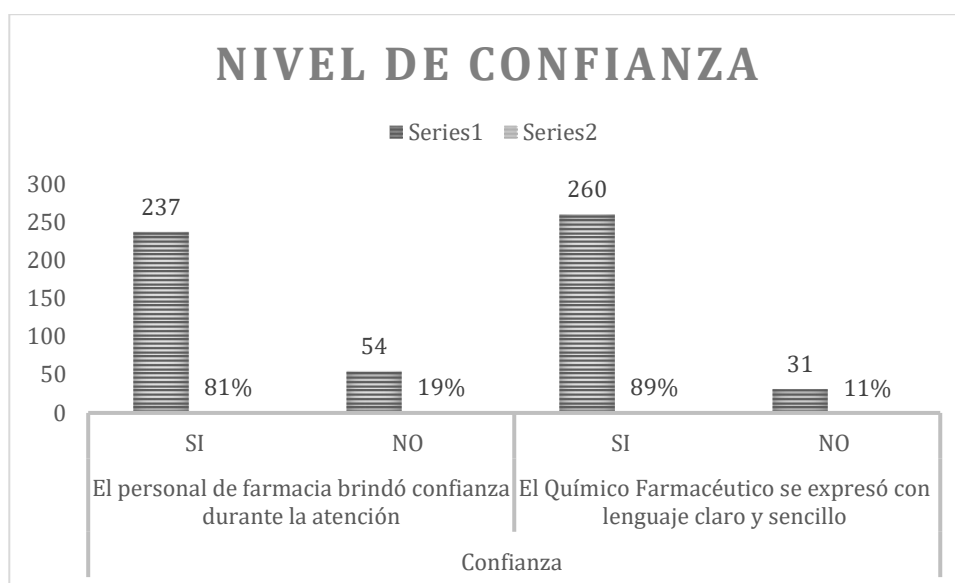
**Figura 2. Calidez en la atención**

En la Tabla 2, de un total de 291 usuarios; el 78% (226 usuarios) refiere que percibió buen trato por parte del personal de farmacia, absolviendo sus dudas y recibiendo orientación sobre el uso de los medicamentos; el 22% (65 usuarios) refiere no haber recibido buen trato por el personal de farmacia; respecto al trato con respeto y amabilidad, el 88% (256 usuarios) refiere que lo trataron de manera respetuosa y amablemente durante su permanencia en farmacia; el 12% (35 usuarios); indican que los trataron de manera brusca, con poca empatía, generando malestar en las personas. El brindar calidez en la atención es esencial, ya que los usuarios muchas veces, no entendieron las indicaciones del prescriptor, desconocen la forma de administrar su tratamiento, desconocen el tipo de dieta o contraindicaciones; se evidencia malestar en los pacientes ya que muchos médicos no indican el diagnóstico y simplemente les prescriben un antiinflamatorio, manifestando malestar y tratando de absolver sus dudas en farmacia; motivo por el cual el Químico Farmacéutico debe permanecer durante el horario de atención de la farmacia.

**Tabla 3. Nivel de confianza**

<b>Confianza</b>			
El personal de farmacia brindó confianza durante la atención		El Químico Farmacéutico se expresó con lenguaje claro y sencillo	
<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
237	54	260	31
81%	19%	89%	11%

**Fuente: Elaboración propia a partir instrumento satisfacción del usuario con dispensación**



**Fuente: Datos de Tabla 3**

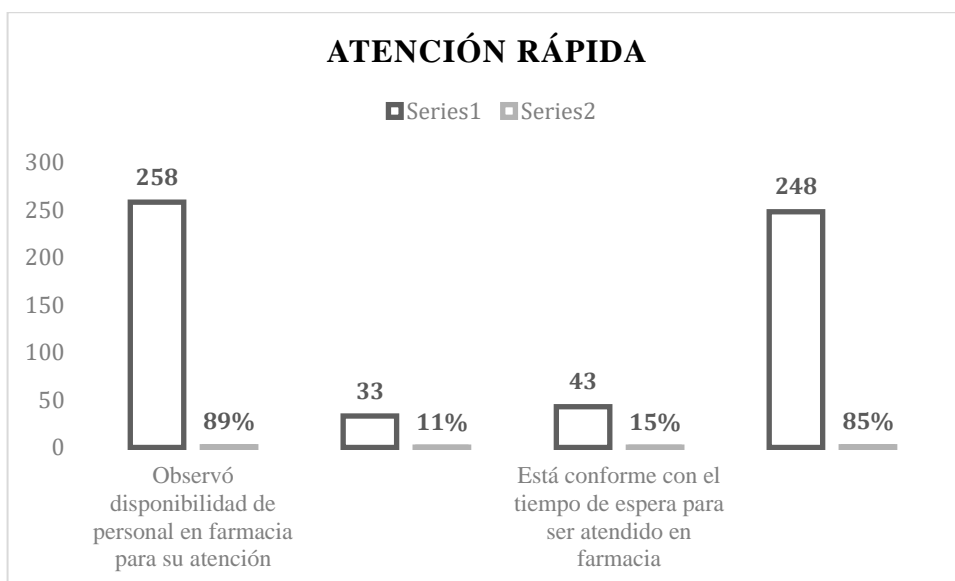
**Figura 3. Nivel de confianza**

En la Tabla 3. Se puede observar que de un total de 291 usuarios: 237 refieren que el personal de farmacia brindó confianza durante la dispensación, orientándolos adecuadamente sobre el tratamiento a seguir para recuperar la salud; 54 usuarios refieren que el personal no lo atendió de manera adecuada. El 89% (260 usuarios) indican que el Químico farmacéutico se comunicó con lenguaje sencillo y claro, permitiendo que los usuarios absuelvan dudas sobre su estado de salud y tratamiento para la recuperación de su salud. La confianza es un elemento muy importante que debemos otorgar a los usuarios, ya que nos permite compartir los conocimientos adquiridos, educar al paciente sobre su medicación, los cuidados que debe tener durante la administración de medicamentos, el cumplimiento estricto de los horarios y dosificación del medicamento, para evitar la resistencia bacteriana, retraso en la recuperación de la salud, u otros eventos que perjudiquen aún más la salud del usuario.

**Tabla 4. Atención rápida**

<b>Atención rápida</b>			
Observó disponibilidad de personal en farmacia para su atención		Está conforme con el tiempo de espera para ser atendido en farmacia	
<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
258	33	43	248
89%	11%	15%	85%

**Fuente: Elaboración propia a partir instrumento satisfacción del usuario con dispensación**



**Fuente: Datos de Tabla 4**

**Figura 4. Atención rápida**

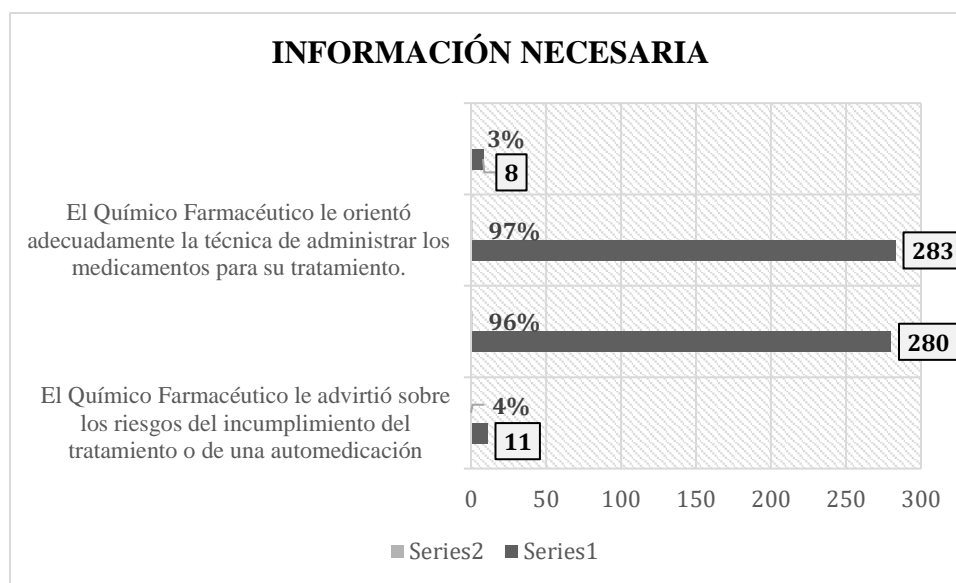
En la Tabla 4. Observamos que el 89% (258 usuarios) refiere que farmacia cuenta con personal disponible para realizar la dispensación, sólo el 11% (33 usuarios) refieren que es insuficiente el personal asignado a farmacia y tardan en realizar la atención; el 85% (248 usuarios) se encuentra conforme con el tiempo de espera para la atención de sus medicamentos; frente al 15 % que indica que tardaron demasiado en brindarles atención, generando incomodidad y quejas. Esto nos indica que la asignación de personal que labora en farmacia debe ser el adecuado ya que el usuario necesita que dispensen sus medicamentos con rapidez, ya que se encuentran cansados por los tiempos de espera largos, debido a lograr un cupo antes de la atención, pasar el triaje, esperar la atención del profesional de salud, exigiendo en farmacia que la atención sea rápida y oportuna, además de solicitar apoyo en absolver las dudas sobre su enfermedad y tratamiento, para recuperar la salud.



**Tabla 5. Información necesaria**

<b>Información necesaria</b>			
El Químico Farmacéutico le advirtió sobre los riesgos del incumplimiento del tratamiento o de una automedicación		El Químico Farmacéutico le orientó adecuadamente la técnica de administrar los medicamentos para su tratamiento.	
<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
11	280	283	8
4%	96%	97%	3%

**Fuente: Elaboración propia a partir instrumento satisfacción del usuario con dispensación**



**Fuente: Datos de Tabla 5**

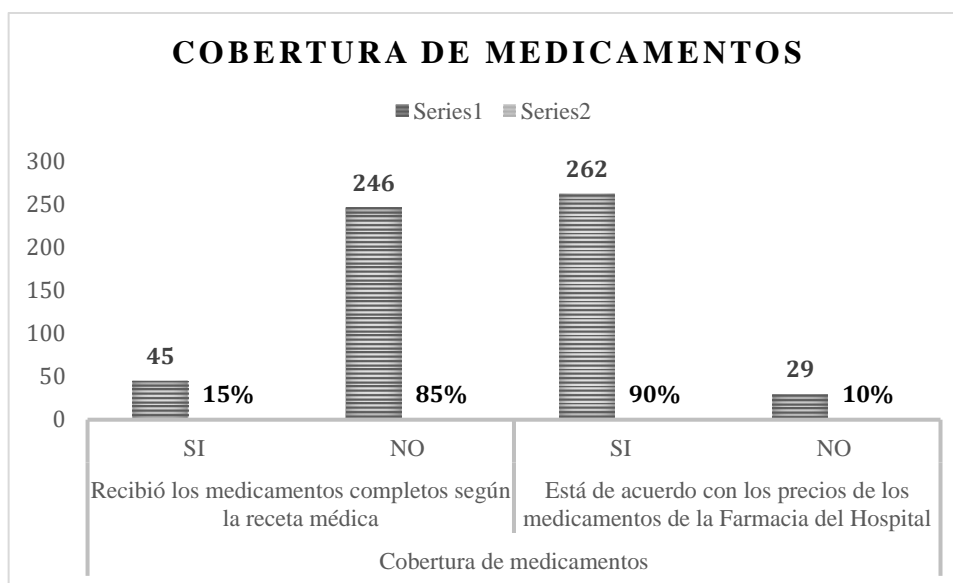
**Figura 5. Información necesaria**

En la Tabla 5. Dimensión información necesaria, observamos que el 97% refiere que el Químico farmacéutico realizó la dispensación adecuadamente, orientándolos sobre el uso de los medicamentos, cuidados en la salud y cumplimiento de dosis y horario estricto para restablecer la salud adecuadamente; el 3% refiere haber sido atendido por el personal técnico, por lo tanto no recibió información sobre los medicamentos; el 4% indica que le informaron sobre los riesgos o deterioro de la salud, por incumplimiento de la administración de medicamentos según la indicación médica, posibles reacciones adversas y otros respecto a la medicación; el 96% indica que no advirtieron nada sobre los medicamentos ni tratamiento; es importante brindar información necesaria al usuario, para que tome conciencia sobre su enfermedad y cumplimiento de tratamiento para evitar la resistencia bacteriana u otras complicaciones que deterioren su estado de salud .

**Tabla 6. Cobertura de medicamentos**

<b>Cobertura de medicamentos</b>			
Recibió los medicamentos completos según la receta médica		Está de acuerdo con los precios de los medicamentos de la Farmacia del Hospital	
<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
45	246	262	29
15%	85%	90%	10%

**Fuente: Elaboración propia a partir instrumento satisfacción del usuario con dispensación**



**Fuente: Datos de Tabla 6**

**Figura 6. Cobertura de medicamentos**

En la Tabla 6. Evidenciamos que el 15% de usuarios recibió la medicación completa según la prescripción, frente al 85% que indica que no entregaron sus medicamentos completos en farmacia, generando malestar e incomodidad ya que no pueden adquirirlos en la farmacia privada por los elevados costos; el 90% de usuarios se encuentra conforme con los precios de medicamentos ya que se encuentran al alcance de su economía y pueden adquirir si existiera algún medicamento faltante para su tratamiento; el 10 % de usuarios indica que son de economía muy baja y no pueden acceder a comprar los medicamentos a pesar de los costos accesibles, siendo imposible adquirirlos en establecimientos privados, conllevando a que su salud empeore; es vital que la farmacia del hospital cuente con stock adecuado de medicamentos para la entrega completa y oportuna de los mismos a los usuarios para cumplir farmacoterapia.

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Al culminar la investigación se determinó la satisfacción del usuario en el Hospital San Martín de Pangoa – 2021, en el nivel bueno con 86% de usuarios que se encuentran conformes con la atención recibida en la farmacia. Este porcentaje indica que los usuarios están de acuerdo con los tiempos de espera, la atención farmacéutica recibida, el trato recibido por el personal, la cantidad de productos recibidos, entre otros, que permitieron evaluar al personal y servicio de farmacia, otorgando el nivel de satisfacción en la atención en farmacia, según la percepción de cada usuario; el 14% de usuarios indicó que se encuentra insatisfecho con la atención en farmacia, debido a la falta de personal y percepción de mal servicio recibido; coincidiendo con Requejo k. en su investigación titulada “Nivel satisfactorio en Usuarios Externos del Servicio de Farmacia del Hospital General José Soto Cadenillas Chota, en el periodo Septiembre a octubre del 2015” en Trujillo – Perú el año 2016, concluyendo que la prestación realizada en el establecimiento cumple con los pacientes. La muestra fue de 229 pacientes con edades entre 18 a 70 años, provenientes de la zona rural; de los cuales el 79% refiere sentir un nivel satisfactorio con moderación (nivel 2.44-3.66) y el 21% un nivel satisfactorio elevado (nivel 3.67 - 5.00). El 87.3% en pacientes refiere mediana satisfacción en cuanto a estructura y el 12% con satisfacción total.

Respecto nivel de calidad de atención del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martín de Pangoa, el 78% de usuarios indica haber recibido buen trato por parte del personal de farmacia, resolvieron todas las dudas y los orientaron sobre la correcta manera de administrar los medicamentos; el 22% de usuarios, indicó no recibir trato adecuado del personal de farmacia. El brindar calidez en la atención es esencial, ya que los usuarios muchas veces, no conocen la forma adecuada de realizar su

tratamiento, debido a que el médico no indicó las pautas necesarias para cumplir el tratamiento, generando malestar y dudas en el usuario; coincidiendo con la investigación de Arica M. con su investigación titulada “El servicio de atención del personal y su influencia en la satisfacción de los clientes de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo primer semestre 2018”, en Trujillo – Perú el año 2018; trabajó con una muestra de 377 usuarios de farmacia los cuales respondieron un cuestionario con 18 preguntas para evaluar diversos aspectos; encontrando que el 54.6% está conforme con el servicio de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo. En la evaluación de la infraestructura, capacidad de respuesta, fiabilidad y cumplimiento del servicio. Deben brindar más cuidado y mantenimiento para brindar calidez en la atención al usuario. Durante el periodo de investigación se encontró atención con amabilidad y cortesía hacia el usuario de parte del personal que labora en farmacia.

Respecto a la dimensión confianza del usuario con dispensación de medicamentos, el 89% de pacientes refiere fue atendido por el Químico farmacéutico, brindando atención amable y respetuosa, orientándolo sobre el tratamiento a seguir para mejorar su estado de salud. La confianza es un elemento muy importante, permitiéndonos dar consejos, orientación y otros, para evitar eventos que perjudiquen la salud del usuario, coincidiendo con Sánchez P. et al. En su estudio “Validación de la prescripción médica en Medicina Interna y Terapia Intensiva de una Unidad Médica de Alta Especialidad”, mediante el seguimiento farmacoterapéutico y la entrevista farmacéutica al paciente con el análisis de la prescripción, para detectar, prevenir y minimizar errores de medicación garantizando la seguridad del paciente. Encontró 25% de errores en la prescripción que conllevan al retraso en la administración de medicamentos, siendo indispensable la participación del profesional Químico Farmacéutico para que brinde orientación sobre el uso correcto del medicamento. Concluyendo que los servicios farmacéuticos contribuyen a una adecuada utilización de los recursos asociados al medicamento ofreciendo condiciones óptimas y seguras para su dispensación.

Con relación a la atención rápida en farmacia el 89% de usuarios, indico que la atención se dio en tiempo adecuado, contando con personal disponible para realizar la dispensación, sólo el 11% refiere que es insuficiente el personal asignado a farmacia y tardan en realizar la atención; el 85% refiere que el tiempo de espera para la atención de sus medicamentos es óptimo; frente al 15 % que indica que tardaron demasiado en brindarles atención, generando incomodidad y quejas. Esto nos indica que la asignación de personal debe ser el adecuado ya que el usuario necesita que dispensen sus medicamentos con rapidez, opuestamente al estudio de Rodríguez P. con la tesis titulada “Evaluación de la satisfacción de la dispensación en farmacia de consulta externa en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión”, en Huancayo – Junín el año 2016, encontrando que el 50% de usuarios presentaba insatisfacción con el servicio recibido, el 16% estaba insatisfecho con la atención en la Farmacia de Consulta Externa. Para el espacio físico y organización el 53% estuvo poco satisfecho, el 23% insatisfecho, respecto a la zona de espera y de dispensación, el 66% poco satisfecho por el tiempo de espera.

Respecto a la dimensión información necesaria, el 97% indica que el Químico farmacéutico realizo la dispensación adecuadamente, orientan sobre el uso de los medicamentos, cuidados en la salud y cumplimiento de dosis y horario estricto para restablecer la salud adecuadamente; el 3 % refiere haber sido atendido por el personal técnico, por lo tanto no recibió información sobre los medicamentos; sólo el 4% indica que le informaron sobre los riesgos o deterioro de la salud, por incumplimiento de la administración de medicamentos según la indicación médica, posibles reacciones adversas y otros respecto a la medicación; el 96% indica que no advirtieron nada sobre los medicamentos ni tratamiento; es importante brindar información necesaria al usuario, para que tome conciencia sobre su enfermedad y cumplimiento de tratamiento para evitar la resistencia bacteriana u otras complicaciones que deterioren su estado de salud; coincidiendo con Castaño G. en su revista de salud pública, titulada: Desafíos para la Buena Dispensación de Medicamentos, en Colombia durante el año 2017, encontrando que el 25 % de pacientes tiene conocimiento en expendio, el 32 % refiere que no brindan buena dispensación, el 23% del personal auxiliar no cuenta con conocimiento necesario. Concluyendo que se debe priorizar el bienestar público.

Respecto a la cobertura de medicamentos, el 15% de usuarios recibió la medicación completa según la prescripción, frente al 85% que indica que no entregaron sus medicamentos completos en farmacia, generando malestar e incomodidad ya que no pueden adquirirlos en la farmacia privada por los elevados costos; el 90% de usuarios se encuentra conforme con los precios de medicamentos ya que se encuentran al alcance de su economía y pueden adquirir si existiera algún medicamento faltante para su tratamiento; el 10 % de usuarios indica que son de economía muy baja y no pueden acceder a comprar los medicamentos a pesar de los costos accesibles, siendo imposible adquirirlos en establecimientos privados, conllevando a que su salud empeore; es vital que la farmacia del hospital cuente con stock adecuado de medicamentos para la entrega completa y oportuna de los mismos a los usuarios para cumplir farmacoterapia; asemejándonos al estudio de Márquez J. en su investigación “Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la Unidad de Atención Farmacéutica a pacientes externos”; al culminar la investigación concluyó respecto al índice de satisfacción (IS) global: 76%, habilidad del químico 88%; espacio de expendio 63%; proceso de dispensación 68%; porcentaje de insatisfacción durante el expendio (72%) en el área de dispensación (10%). Recomendando, tener en cuenta los indicadores insatisfactorios del paciente para posteriores mejoras.

## CONCLUSIONES

1. Se determinó el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa – 2021, en un nivel alto, con 86% de usuarios que se encuentran satisfechos con la atención recibida en farmacia, el personal de farmacia oriento adecuadamente el uso del fármaco y brindo información sobre cuidados de su salud; apoyando a que el usuario recupere la salud de manera adecuada y evite reacciones adversas, interacciones farmacológicas u otros que perjudiquen su salud.
2. Se determinó el nivel de calidad de atención del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa, en el nivel bueno con 78% de usuarios que refieren haber recibido buena atención, orientación y recomendación sobre su tratamiento farmacológico, los usuarios indican que el trato fue cordial, amable y con respeto, lo cual es beneficioso para el usuario y el establecimiento de salud, ya que las personas se fidelizaran con la calidad de servicio recibido.
3. Se determinó el nivel de confianza del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa, encontrándose en el nivel alto con 89% de usuarios que refieren haber recibido atención del profesional Químico Farmacéutico el cual lo oriento sobre el tratamiento a seguir, otorgando confianza y amabilidad durante la dispensación, absolviendo las dudas del usuario, siendo un beneficio para el paciente que lograra la pronta recuperación de su salud.
4. Se determinó el nivel de atención rápida del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa con 89% de

usuarios que indican que los tiempos empleados en la atención a cada usuario es el adecuado e ideal, ya que cuentan con personal asignado para la atención en cantidad adecuada al horario y afluencia de pacientes, evitando la formación de largas colas que genera malestar en el paciente.

5. Se determinó el nivel de información necesaria del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martín de Pangoa, con el 97% de usuarios que indica que el Químico farmacéutico realizó la dispensación adecuadamente, orientan sobre el uso de los medicamentos, cuidados en la salud y cumplimiento de dosis y horario estricto para restablecer la salud adecuadamente; el 3 % refiere haber sido atendido por el personal técnico, por lo tanto no recibió información sobre los medicamentos; sólo el 4% indica que le informaron sobre los riesgos o deterioro de la salud, por incumplimiento de la administración de medicamentos según la indicación médica, posibles reacciones adversas y otros respecto a la medicación; el 96% indica que no advirtieron nada sobre los medicamentos ni tratamiento.
  
6. Se determinó el nivel de cobertura de medicamentos del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martín de Pangoa que el 15% de usuarios recibió la medicación completa según la prescripción, frente al 85% que indica que no entregaron sus medicamentos completos en farmacia, generando malestar e incomodidad ya que no pueden adquirirlos en la farmacia privada por los elevados costos; el 90% de usuarios se encuentra conforme con los precios de medicamentos ya que se encuentran al alcance de su economía y pueden adquirir si existiera algún medicamento faltante para su tratamiento; el 10 % de usuarios indica que son de economía muy baja y no pueden acceder a comprar los medicamentos a pesar de los costos accesibles, siendo imposible adquirirlos en establecimientos privados, conllevando a que su salud empeore.



## **RECOMENDACIONES**

1. Al Director del Hospital San Martín de Pangoa, recomendamos realizar gestión para proyectar videos informativos sobre los procesos de atención en farmacia, promover la contratación de profesionales Químico Farmacéuticos, con la finalidad de contar con profesionales en farmacia, que brinden dispensación y atención farmacéutica en todos los horarios, promover la asignación de profesionales técnicos en farmacia en cantidad adecuada, para cubrir todos los turnos y sean el apoyo del profesional Químico Farmacéutico, con la finalidad que los usuarios sean atendidos según sus necesidades y perciban la satisfacción de una buena atención y servicio en la farmacia del hospital.
2. Al Director de Farmacia, sugerimos publicar información en el periódico mural, sobre uso adecuado de medicamentos, información adecuada sobre medicamentos y los cuidados durante el tratamiento del enfermo; programar charlas de sensibilización a los usuarios en la sala de espera de farmacia con información sobre la importancia del cumplimiento estricto del tratamiento con el fin de recuperar la salud y evitar los efectos.
3. Proponemos a docentes y estudiantes realizar investigación sobre el nivel de satisfacción del usuario con dispensación en farmacia, debido a que los establecimientos de salud públicos en su gran mayoría no cuentan con profesionales Químico Farmacéuticos en número adecuado, dejando algunos turnos al personal técnico que realiza la atención al paciente, dejando sin orientación, absolución de dudas, ofrecer alternativas farmacéuticas, entre otros, que perjudican la salud del usuario en muchos casos, y generan insatisfacción respecto a la atención recibida en farmacia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Inca Z. Análisis del funcionamiento del sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria en el Servicio de Cirugía el Hospital II Essalud – Cajamarca, Julio - diciembre 2015. Trujillo - Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Facultad de Farmacia y Bioquímica; 2015.
2. Miranda J, Torres C. Implementación del Sistema de dispensación de medicamentos por dosis unitaria (SDMDU) en el Servicio de Cirugía del Hospital "José Agurto Tello" Chosica periodo Enero - mayo 2013. Tesis Título Pregrado. LIMA: Universidad Privada Norbert Wiener; 2013.
3. SIEN. Según el informe de Sistema de Información Nutricional, ENDES. Encuesta Demográfica y de Salud Familiar. Lima. 2017.
4. OMS. Alimentación del lactante y del niño pequeño [Internet]. WHO. [Citado 29 de junio de 2021]. Disponible en: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs342/es/>
5. Cárdenas L. (2018) Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018. Tesis para optar el grado de maestría en servicios de salud. Universidad Cesar vallejo. Lima Perú.
6. Arica M (2018) “El servicio de atención del personal y su influencia en la satisfacción de los clientes de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo primer semestre 2018” (Tesis de grado de licenciatura en administración) UPAO Trujillo Perú.
7. Requejo K (2015) Satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Hospital general José Soto Cadenillas Chota (Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico) Universidad Nacional de Trujillo Perú
8. Rodríguez P. (2016) Evaluación de la satisfacción de la dispensación en farmacia de consulta externa en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión

- (tesis de pregrado). Universidad Nacional del Centro. Huancayo Perú.de maestría. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Post Grado; 2015.
9. Tandaypan N.(2016) Relación entre el nivel de cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y la satisfacción percibida por el usuario externo atendido en la farmacia de emergencia del Hospital Belén de Trujillo. Tesis para optar el título de químico farmacéutico. Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
  10. Castaño-Riobueno GA. (2017) Desafíos para la buena dispensación de medicamentos. Rev. CES Salud Pública. 8(1): 94-107s Colombia
  11. Márquez-Peiró J. Pérez-Peiró C. (2017) Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. Farm Hosp. España. 32(2):71-6.
  12. Blanco O. Implementación de un sistema de distribución de medicamentos por dosis unitaria (SDMDU) para el servicio médico de nefrología del hospital de niños "Dr. José Manuel de los Ríos". Caracas: 2015.
  13. Jacomo J., Gonzales O., Sabogal J., "Caracterización de eventos adversos por errores de dispensación reportados en el Programa Distrital de Farmacovigilancia de Bogotá D. C. 2012-2016". [Tesis], Colombia: Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales. 2017.
  14. Sánchez P., Validación de la prescripción médica en Medicina Interna y Terapia Intensiva de una Unidad Médica de Alta Especialidad [investigación farmacológica], México: Unidad Médica de Alta de Especialidad, 2015.
  15. Naranjo J. Implementación del Sistema de Distribución de Medicamentos por Dosis Unitaria en el Hospital Andino alternativo de Chimborazo. Tesis Pregrado. Riobamba – Ecuador: 2015.
  16. Ministerio de Salud-Resolución Ministerial 527-2011- MINSa: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima Perú.

17. Ministerio De Salud. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. (2017) Disponible en la URL: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4231.pdf>
18. Morales, M. (2011). Calidad de atención en la farmacia de emergencia del Hospital María Auxiliadora de Lima. (Tesis de maestría). Revista Académica Salud 18 (2).
19. Navarro M, “Polifarmacia en mayores, problemas y soluciones asociados” 2012.
20. Medline plus. Contraindicaciones. [Internet] 2020 [citado el 22 de agosto].  
Disponible en:  
<https://medlineplus.gov/spanish/ency/article/002314.htm#:~:text=Una%20contraindicaci%C3%B3n%20es%20una%20situaci%C3%B3n,ser%20da%C3%B1ino%20para%20la%20persona>
21. Ávila AG. Determinantes relacionados con la tenencia de medicamentos y su uso racional. [Tesis] Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona. 2011. [Citado el 22 de mayo 2021]. Disponible en:  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/48519/aa1de1.pdf?sequence=1>
22. Naranjo J. Implementación del Sistema de Distribución de Medicamentos por Dosis Unitaria en el Hospital Andino alternativo de Chimborazo. Tesis Pregrado. Riobamba – Ecuador: 2015.
23. Ministerio de Salud-Resolución Ministerial 527-2011- MINSA: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima Perú.
24. Bonal J, Alerany C, Bassons T, Gascón P. Farmacia Clínica y Atención Farmacéutica. Servicio de Farmacia, Departamento de Medicina Interna. Hospital Comarcal Sant Bernabé. Berga (Barcelona). Disponible en:  
<https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap21.pdf>

25. Navarro M, “Polifarmacia en mayores, problemas y soluciones asociados” 2012. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/61914563.pdf>
26. Asensi V., Parra A. El método científico y la nueva filosofía de la ciencia. An. Documentación [en línea]. Enero de 2002 [citado 5 de julio de 2022]; 5:9-19. Disponible en: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2251>
27. Supo CJA. Metodología de la investigación para las ciencias de la salud. Seminarios de Investigación Científica. 2da ed. Arequipa-Perú: Bioestadística EIRL; 2014. 320 p.
28. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis. 4ta Edición. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U; 2014. 538 p.
29. Hernández R. Metodología de la Investigación. 6th.ed. México: mexicana, Reg. Núm. 736; 2014. Disponible en la URL: [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
30. Pineda E, Alvarado E, Canales F. Metodología de la investigación. Washington D.C.: Organización Panamericana de la Salud – Organización Mundial de la Salud; 1994.

# **ANEXOS**

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO:** NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL SAN MARTIN DE PANGOA – 2021

Formulación del problema	Formulación de objetivos	Hipótesis	Variable de investigación	Método
<p><b>General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa – 2021?</li> </ul> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa – 2021?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de confianza del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa – 2021?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de atención rápida del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa – 2021?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de información necesaria del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa – 2021?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de cobertura de medicamentos del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa – 2021?</li> </ul>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital San Martin de Pangoa – 2021.</p> <p><b>Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar el nivel de calidad de atención del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa – 2021.</li> <li>• Determinar nivel de confianza del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa – 2021.</li> <li>• Determinar el nivel de atención rápida del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa – 2021</li> <li>• Determinar el nivel de información necesaria del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa – 2021.</li> <li>• Determinar el nivel de cobertura de medicamentos del usuario con dispensación de medicamentos en la farmacia del hospital san Martin de Pangoa – 2021.</li> </ul>	<p>• El estudio no plantea hipótesis.</p>	<p><b>Variable única:</b> Satisfacción del usuario.</p>	<p><b>1.- Método de investigación. -</b> Se empleará el método científico.</p> <p><b>2.-Tipo de investigación. -</b> La presente investigación corresponderá al tipo básica, transversal y prospectivo.</p> <p><b>3.-Nivel de investigación. –</b> Es de nivel descriptivo</p> <p><b>4.-Diseño de la investigación. -</b> Se aplicará un diseño descriptivo.</p> <p><b>5.- Población y muestra. -</b> Población conformada por 1200 usuarios que acuden por sus medicamentos a farmacia del hospital. La muestra estará conformada por 291 usuarios previamente seleccionadas mediante muestreo probabilístico aleatorio.</p> <p><b>6.-Técnicas de procesamiento y análisis de datos. -</b> Los resultados obtenidos serán tabulados y distribuidos en tablas de frecuencia (distribución de frecuencias), posteriormente se elaboraron figuras para su presentación (histogramas); considerando medidas de tendencia central como la media. El análisis e interpretación de la satisfacción del usuario con dispensación de medicamentos. se realizó calculando el puntaje promedio obtenido frente a cada uno de los 10 ítems del instrumento, teniendo en cuenta lo siguiente: No (1 puntos), Si (2 puntos).</p>

Fuente: Instrumento de Investigación nivel de satisfacción del usuario con la dispensación de medicamentos en la farmacia del Hospital San Martin de Pangoa – 2021

## ANEXO 2

### Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
<b>Variable 1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	<i>“Grado de aceptación y conformidad del usuario por los servicios recibidos según lo ofrecido en la cartera de servicios de la institución de salud; que globaliza atención profesional, técnica, suministro y dispensación de medicamentos según prescripción médica, informe necesario sobre el estado de salud y otros”.</i>	Nivel de satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidez de atención</li> <li>• Confianza</li> <li>• Atención rápida</li> <li>• Información necesaria</li> <li>• Cobertura de medicamentos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• No</li> <li>• Si</li> <li>• No</li> <li>• Si</li> <li>• No</li> <li>• Si</li> <li>• No</li> </ul>	<b>NOMINAL</b>

Fuente: Instrumento de Investigación nivel de satisfacción del usuario con la dispensación de medicamentos en la farmacia del Hospital San Martín de Pangoa – 2021





### ANEXO 3

#### INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS CUESTIONARIO QUE EVALUA EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

**INSTRUCCIONES:** Marque con un aspa (x) la respuesta que considere adecuada.  
Gracias por su participación.

ASPECTOS DE OBSERVACIÓN		SI 1	NO 2
	Calidez en la atención		
1	Percibió un buen trato del personal de Farmacia		
2	Lo trataron con respeto y amabilidad		
	Confianza		
3	El Químico Farmacéutico le brindo confianza durante la atención		
4	El Químico Farmacéutico se expresó con un lenguaje claro y sencillo cuando conversaba con usted		
	Atención rápida		
5	Observó disponibilidad de personal en farmacia para su atención		
6	Está contento con el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido		
	Información necesaria		
7	El Químico Farmacéutico le advirtió sobre los riesgos del incumplimiento del tratamiento o de una automedicación		
8	El Químico Farmacéutico le informo como tomar el medicamento que le entrego.		
	Cobertura de medicamentos		
9	Usted recibió los medicamentos completos según receta médica		
10	Usted está de acuerdo con los precios de los medicamentos de la Farmacia del Hospital		
	Puntaje parcial		
	Puntaje total		

**ANEXO 4**  
**SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DEL HOSPITAL**

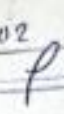
 UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA 

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

Huancayo, 28 de diciembre de 2021

**CARTA N° 008-2021-EP-FYB-FCC-SS-UPLA**

Señor:  
M.C. VÍCTOR JESÚS SOLIER CAJAHUANCA  
DIRECTOR DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PANGOYA


**HOSPITAL SAN MARTÍN DE PANGOYA  
RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS**  
FECHA: **05 ENE 2022**  
DOC: **053 83859** FOLIO: **02**  
HORA: **09:46** FIRMA: 

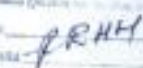
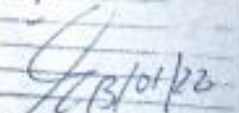
Presente -

**ASUNTO : SOLICITO PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE UNA EGRESADA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA-FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD-UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES.**

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente a nombre de la Universidad Peruana Los Andes-Facultad de Ciencias de la Salud-Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica, y a la vez solicitar permiso de ingreso al Hospital a la egresada, **DANITZA HINOSTROZA HUARCAYA** con DNI N° 75178823, a fin de realizar el trabajo de investigación en la institución que usted dirige, denominado: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PANGOYA – 2021", para optar el grado académico de Químico Farmacéutico.

Esperando contar con su amable aceptación, me suscribo de usted expresándole las muestras de mi especial consideración y estima personal.

  
**DR. PEDRO RENGIFO GRATELLI**  
Director de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

**DIRECTOR EJECUTIVO**  
Hospital San Martín de Pangoya  
D.   
FOLIO:   
Pangoya, 01 de 01 2022

C.c. Archivo  
PRG/mva

Av. Martín del Pasado No. 2804 Chumbillo-Huancayo

092301100

ANEXO 5  
AUTORIZACIÓN DEL HOSPITAL



\*AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL\*

Pangoa, 18 de enero del 2022

**CARTA N° 008/2022/GRJ-DRSJ**

Señor:

**DR. PEDRO RENGIFO GRATELLI**

DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA

**Asunto : AUTORIZACION DE INVESTIGACION DE UNA EGRESADA DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA-FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD-UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**REFERENCIA : CARTA N° 008 -2021-EP-FYB-FCC.SS-UPLA**

Es grato dirigirme a Usted para saludarlo afectuosamente a nombre de la RED DE SALUD SAN MARTIN DE PANGOA, y a la vez manifestarle lo siguiente:

Que, habiendo recibido la Carta de Presentación de la Srta. DANITZA HINOSTROZA HUARCAYA con DNI N° 75178823 a fin de realizar el trabajo de investigación " NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIO CON DISPENSACION DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL SAN MARTIN DE PANGOA -2021" en el área de farmacia , que esta encargada la Q.F. Rosa Paitan Paitan .

Sin otro en particular me despido de usted.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL DE PANGOA  
DIRECCION REGIONAL DE SALUD  
UNIDAD DIRECTORA DE SALUD DEL PANGOA  
HOSPITAL SAN MARTIN DE PANGOA  
C.D. Josep Yobani Corbenas Panoza  
CIP 47264  
DIRECTOR EJECUTIVO



ANEXO 6

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada “**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL SAN MARTIN DE PANGOA – 2021**”, mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por la investigadora responsable: **Danitza Hinostroza Huarcaya** (celular: 929535611); E-Mail: saralorena.1235@gmail.com

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, ... de ..... 2021.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: .....

N° DNI: .....

**1. Responsable de investigación**

Apellidos y nombres: Hinostroza Huarcaya Danitza  
D.N.I. N° 75178823  
N° de teléfono/celular: 929535611  
Email: saralorena.1235@gmail.com  
Firma:

**2. Asesor de investigación**

Apellidos y nombres: Rafael Peña Beatriz  
D.N.I. N°  
N° de teléfono/celular:  
Email: d.brafael@upla.edu.pe  
Firma: .....

## ANEXO 7

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS INFORMATIVOS

<b>TITULO DEL INSTRUMENTO:</b> NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL SAN MARTIN DE PANGOA – 2021		
<b>Apellidos Y Nombres Del Experto</b>	<b>Institución donde labora</b>	<b>Grado Académico</b>
Armaulia Pimentel Paola Caroll	Universidad Peruana Los Andes	Magister en Salud Pública y Gestión de Salud

**INSTRUCCIONES:** Lea cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, y coloque un aspa (X), según su valoración:

1 – Deficiente      2 – Aceptable      3 – Bueno      4 - Excelente

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
<b>CLARIDAD</b>	Está formulado con lenguaje apropiado				X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Esta expresado en conductas observables				X
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance científico				X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica				X
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende aspectos de cantidad y calidad				X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar aspectos comprendidos en los objetivos				X
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en los aspectos teóricos y científicos				X
<b>COHERENCIA</b>	De acuerdo a dimensiones e indicadores				X
<b>METODOLOGIA</b>	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico				X
<b>PERTINENCIA</b>	Es oportuno para la investigación				X
<b>Sub total</b>					40
<b>Total</b>					40

#### III. PROMEDIO DE LA EVALUACIÓN

\_\_\_\_\_

DEFICIENTE (10)      ACEPTABLE (11 – 20)      BUENO (21 – 30)      EXCELENTE (31 – 40)

#### IV. OPINIÓN O SUGERENCIAS:



FIRMA

**ANEXO 8**  
**VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**  
**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS INFORMATIVOS**

<b>TITULO DEL INSTRUMENTO:</b> NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL SAN MARTIN DE PANGOA – 2021		
<b>Apellidos Y Nombres Del Experto</b>	<b>Institución donde labora</b>	<b>Grado Académico</b>
Susanibar Sandoval Daniel Alcides	Universidad Peruana Los Andes	Magister en ingeniería química ambiental

**INSTRUCCIONES:** Lea cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, y coloque un aspa (X), según su valoración:

1 – Deficiente      2 – Aceptable      3 – Bueno      4 - Excelente

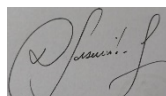
**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
<b>CLARIDAD</b>	Está formulado con lenguaje apropiado				X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Esta expresado en conductas observables				X
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance científico				X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica				X
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende aspectos de cantidad y calidad				X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar aspectos comprendidos en los objetivos				X
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en los aspectos teóricos y científicos			X	
<b>COHERENCIA</b>	De acuerdo a dimensiones e indicadores			X	
<b>METODOLOGIA</b>	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico				X
<b>PERTINENCIA</b>	Es oportuno para la investigación				X
<b>Sub total</b>				6	32
<b>Total</b>				38	

**III. PROMEDIO DE LA EVALUACIÓN**

DEFICIENTE (10) ACEPTABLE (11 – 20) BUENO (21 – 30) EXCELENTE (31 – 40)

**IV. OPINIÓN O SUGERENCIAS:**



FIRMA

## ANEXO 9

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

#### I. DATOS INFORMATIVOS

<b>TITULO DEL INSTRUMENTO:</b> NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL SAN MARTIN DE PANGOA – 2021		
<b>Apellidos Y Nombres Del Experto</b>	<b>Institución donde labora</b>	<b>Grado Académico</b>
Porras Chávez Marilú	Universidad Peruana Los Andes	Magister en Salud Pública y Gestión de Salud

**INSTRUCCIONES:** Lea cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, y coloque un aspa (X), según su valoración:

1 – Deficiente      2 – Aceptable      3 – Bueno      4 - Excelente

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4
<b>CLARIDAD</b>	Está formulado con lenguaje apropiado				X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Esta expresado en conductas observables				X
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance científico				X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica				X
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende aspectos de cantidad y calidad				X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar aspectos comprendidos en los objetivos				X
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en los aspectos teóricos y científicos				X
<b>COHERENCIA</b>	De acuerdo a dimensiones e indicadores				X
<b>METODOLOGIA</b>	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico				X
<b>PERTINENCIA</b>	Es oportuno para la investigación				X
<b>Sub total</b>					40
<b>Total</b>					40

#### III. PROMEDIO DE LA EVALUACIÓN

DEFICIENTE (10)    ACEPTABLE (11 – 20)    BUENO (21 – 30)    EXCELENTE (31 – 40)

#### IV. OPINIÓN O SUGERENCIAS:



**ANEXO 10**  
**DECLARACIÓN JURADA**

La suscrita, Danitza Hinostrroza Huarcaya, identificada con DNI 75178823, domiciliada en Av. Pangoa S/N – Urbanización Hermanos Arcos Pangoa - Satipo; egresada de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana Los Andes.

Autora intelectual de Tesis: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA DEL  
HOSPITAL SAN MARTIN DE PANGOA – 2021**

**DECLARO BAJO JURAMENTO:**

Que la Tesis realizada cumple con los artículos N° 27 y 28 del Reglamento General de Investigación; los artículos 4 y 5 del Reglamento del Comité de Ética de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes (Resolución N° 1751-2019-CU-VRINV)

Me afirmo y ratifico en lo expresado, en señal de lo cual firmo el presente documento en la ciudad de Huancayo, a los 20 días del mes de agosto del año 2022.



---

Danitza Hinostrroza Huarcaya

DNI 75178823



## ANEXO 11

### CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

#### CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS

**Método Kuder Richarson KR20 = 0,8209 (confiabilidad alta)**

Datos	291		
<b>p</b>	0.91011236	0.91011236	0.91011236
<b>q</b>	0.08988764	0.08988764	0.08988764
<b>pq</b>	0.08180785	0.08180785	0.08180785
<b>k</b>	3		
<b>Spq</b>	0.24542356		
<b>var</b>	0.73627067		
<b><math>\rho</math></b>	<b>0.822090192</b>		

### CAMBIAR GRAFICO

SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON DISPENSACION DE MEDICAMENTOS									
	1 Si								
	2 No								
Encuesta	1	2	3	4	5	6	7	8	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
1	2	2	2	2	2	2	2	2	16
2	2	2	2	2	2	2	2	2	16
3	2	2	2	2	2	2	2	2	16
4	2	2	2	2	2	2	2	2	16
5	2	2	2	2	2	2	2	2	16
6	2	2	2	2	2	2	2	2	16
7	2	2	2	2	2	2	2	2	16
8	2	2	2	2	2	2	2	2	16
9	2	2	2	2	2	2	2	2	16
10	2	2	2	2	2	2	2	2	16
11	2	2	2	2	2	2	2	2	16
12	2	2	2	2	2	2	2	2	16
13	2	2	2	2	2	2	2	2	16
14	2	2	2	2	2	2	2	2	16
15	2	2	2	2	2	2	2	2	16
16	2	2	2	2	2	2	2	2	16
17	2	2	2	2	2	2	2	2	16
18	2	2	2	2	2	2	2	2	16
19	2	2	2	2	2	2	2	2	16
186	2	2	2	2	2	2	2	2	16
187	2	2	2	2	2	2	2	2	16
188	2	2	2	2	2	2	2	2	16
189	2	2	2	2	2	2	2	2	16
190	2	2	2	2	2	2	2	2	16
200	2	2	2	2	2	2	2	2	16
201	2	2	2	2	2	2	2	2	16
202	2	2	2	2	2	2	2	2	16
285	2	2	2	2	2	2	2	2	16
286	2	2	2	2	2	2	2	2	16
287	2	2	2	2	2	2	2	2	16
288	2	2	2	2	2	2	2	2	16
289	2	2	2	2	2	2	2	2	16
290	2	2	2	2	2	2	2	2	16
291	2	2	2	2	2	2	2	2	16

## ANEXO 12

### DECLARACIÓN DE VARIABLES

N°	Calidez en la atención				Confianza				Atención rápida				Información necesaria				Cobertura de				
	Porcibió buen trata		Le trataran con		El personal de		El Químico		Obrerú		Está conforme		El Químico		El Químico		Recibió lar		Está de acuerdo		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	1		1		1		1		1		1		1		1		1		1		1
2		1	1		1			1		1	1			1	1			1	1		
3	1		1		1			1	1		1			1	1			1	1		
4	1		1		1		1		1		1		1	1	1		1		1		1
5	1		1			1	1			1		1		1	1		1		1		1
6		1		1	1		1		1		1		1	1		1		1		1	
7	1		1		1			1	1		1		1	1		1		1		1	
8	1		1		1		1		1		1		1	1	1			1	1		1
9		1		1		1	1		1		1		1	1			1		1		1
10	1		1		1			1		1	1		1		1		1		1		1
11	1		1		1		1		1		1		1	1		1		1		1	
12		1		1	1		1		1		1		1	1		1		1		1	
13	1		1		1		1		1		1		1	1		1		1		1	
14	1		1		1		1		1		1		1	1		1		1		1	
15	1		1		1		1		1		1		1	1		1		1		1	
16		1		1	1		1			1	1			1	1			1	1		1
17	1		1		1		1		1		1		1	1		1		1		1	
18	1		1			1	1		1		1		1	1		1		1		1	
19	1		1		1		1		1		1		1	1		1		1		1	
20	1		1		1			1	1			1	1		1		1		1		1
21	1		1		1		1			1		1	1		1		1		1		1
22	1			1		1	1		1		1		1	1		1		1		1	
23	1		1		1		1		1		1		1	1		1		1		1	
24		1		1		1	1		1		1		1	1		1		1		1	
25	1		1			1	1		1		1		1	1		1		1		1	
26	1		1			1	1		1		1		1	1		1		1		1	
27	1		1		1		1		1		1		1	1		1		1		1	
28	1		1		1			1	1		1		1	1		1		1		1	
29	1		1		1		1		1		1		1	1		1		1		1	
30	1		1		1		1		1		1		1	1		1		1		1	
31		1		1		1	1		1		1		1	1		1		1		1	
32	1		1		1		1		1		1		1	1		1		1		1	
33	1		1		1		1			1	1		1		1		1		1		1

## ANEXO 13

### DATA DEL PROCESAMIENTO DE DATOS

N°	Calidez en la		Confianza		Atención rápida		Información		Cobertura de		PUNTAJE TOTAL													
	Percepción de buena trato del personal de Farmacia		La trataran con respeto y amabilidad		El personal de farmacia brindó confianza durante la atención		El Químico Farmacéutico expresó con lenguaje claro y		Obreros disponibles de personal en farmacia para ser atendido		Está conforme con el tiempo de espera para ser atendido		El Químico Farmacéutico advirtió al rubro laboral		El Químico Farmacéutico orientó adecuadamente la técnica de		Recibí el medicamento completado según la receta		Está de acuerdo con el precio de los medicamentos		11 a 20		1 a 10	
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	ATISFECH	SATISFECH	ATISFECH	SATISFECH		
1	1		1		1		1		1		1		1		1		1		4	8	6	6		
2		1	1		1		1		1		1		1		1		1		6	12	4	4		
3	1		1		1		1		1	1		1		1	1		1	1	6	12	4	4		
4	1		1		1		1		1		1		1	1		1		5	10	5	5			
5	1		1		1		1	1		1		1	1		1	1		5	10	5	5			
6		1		1	1		1		1	1		1		1	1		1		4	8	6	6		
7	1		1		1		1		1		1		1	1		1		6	12	4	4			
8	1		1		1		1		1		1		1		1	1		4	8	6	6			
9		1		1		1		1		1		1		1		1		0	0	10	10			
10	1		1		1		1		1		1		1		1	1		9	18	1	1			
11	1		1		1		1		1		1		1	1		1	1	4	8	6	6			
12		1		1	1		1		1		1		1	1		1	1	2	4	8	8			
13	1		1		1		1		1	1		1		1	1	1		4	8	6	6			
14	1		1		1	1		1		1		1	1		1			5	10	5	5			
15	1		1		1		1		1		1		1	1		1	1	4	8	6	6			
16		1		1	1		1	1		1		1		1	1		1		4	8	6	6		
17	1		1		1		1		1	1		1		1	1		1		4	8	6	6		
18	1		1		1		1		1		1		1	1		1		4	8	6	6			
19	1		1		1		1		1		1		1	1		1	1	4	8	6	6			
20	1		1		1		1		1	1		1		1	1	1		6	12	4	4			
21	1		1		1		1	1		1		1		1	1		1		4	8	6	6		
22	1		1		1		1		1		1		1	1		1	1	2	4	8	8			
23	1		1		1		1		1	1		1		1	1		1		6	12	4	4		
24		1		1		1		1		1		1		1		1		0	0	10	10			
25	1		1		1		1		1		1		1	1		1	1	3	6	7	7			
26	1		1		1		1		1		1		1	1		1	1	3	6	7	7			
27	1		1		1		1		1		1		1	1		1		5	10	5	5			

## ANEXO 14

### DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

En la fecha, yo Danitza Hinostrza Huarcaya, identificada con DNI 75178823, domiciliada en Av. Pangoa S/N – Urbanización Hermanos Arcos Pangoa - Satipo; egresada de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Peruana Los Andes, vengo implementando el proyecto de investigación titulado “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL SAN MARTIN DE PANGOA – 2021”, en este contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27° y 28° del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4° y 5° del Código de Ética para la Investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 20 de agosto del 2022



---

Bach. Danitza Hinostrza Huarcaya  
DNI 75178823

## ANEXO 15

### GALERIA FOTOGRÁFICA



Fuente: Elaborado por Bachiller

Figura 1. Bachiller en instalaciones del Hospital San Martín de Pangoa - Satipo, iniciando ejecución de la investigación.

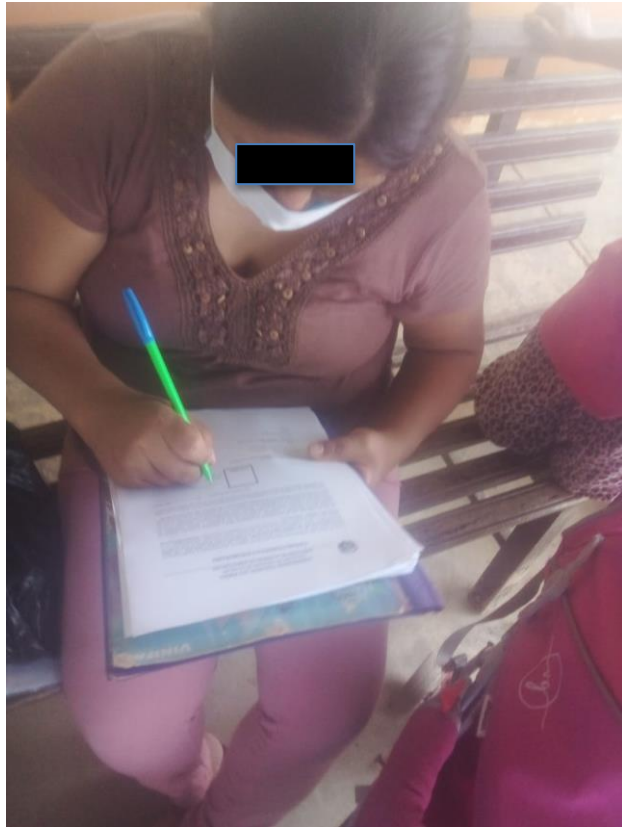
Abril -2021



Fuente: Elaborado por Bachiller

Figura 2. Bachiller en instalaciones de Farmacia del Hospital San Martín de Pangoa

Abril -2021



Usuaria firmando el consentimiento informado en farmacia



Fuente: Elaborado por Bachiller

Figura 3. Bachiller entregando los medicamentos a los usuarios  
Abril -2021



Fuente: Elaborado por Bachiller

Figura 4. Explicando sobre el uso adecuado de los medicamentos al usuario

Abril -2021



Figura 5. Usuaría respondiendo la entrevista

Abril - 2021



Figura 6. Bachiller entrevistando a usuaria en farmacia  
Abril -2021



Figura 7. Bachiller encuestando a usuaria  
Abril -2021





Figura 8. Bachiller tabulando las encuestas  
Abril -2021