



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

**DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA
FARMACIA, HOSPITAL ESSALUD ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN, 2021**

Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico

AUTORES:

COLLAZOS CERVANTES CECILIA JUDITH

TINOCO QUISPE EVELYN JANET

ASESOR:

SEBERINO ALBERTO CANELO BLAS

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Lo dedicamos principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados. A nuestros padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes hemos logrado llegar hasta aquí y convertirnos en lo que somos. Ha sido el orgullo y el privilegio de ser sus hijas, son los mejores padres.

Agradecimiento

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su ayuda y bendición esta siempre en nuestra familia presente.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren Es SALUD, por confiar en nosotras, abrimme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo a los usuarios que acudieron a su farmacia a atenderse.

De igual manera mis agradecimientos a la UNID, a toda la Facultad de Farmacia & Bioquímica, a mis profesores en especial a la Dr. Peter Quispe, Dr. Mario Pineda y Dr. Javier Churango quienes con la enseñanza de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer día a día como profesional, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad. Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento al Dr. Seberino Alberto Canelo Blas, principal colaborador durante todo este proceso, quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Tablas.....	vi
Índice de figuras.....	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
Introducción.....	x
Capítulo I: Planteamiento del problema.....	11
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	11
1.2 Formulación del problema.....	13
1.2.1. Problema general.....	13
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3 Objetivos de la investigación.....	14
1.3.1 Objetivos Generales.....	14
1.3.2 Objetivos Específicos.....	14
1.4 Justificación de la investigación.....	15
Capítulo II: Fundamentos teóricos.....	16
2.1 Antecedentes de la investigación.....	16
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	16
2.1.2. Investigaciones nacionales.....	18
2.2. Bases teóricas.....	21
2.2.1. Dispensación de medicamentos.....	21
2.2.2. Satisfacción de usuarios.....	23
2.3. Marco conceptual.....	25
2.4. Hipótesis.....	27
2.4.1. Hipótesis general.....	27
2.4.2. Hipótesis específica.....	27
2.5. Operacionalización de variables e indicadores.....	28
2.5.1. Variable independiente.....	28
2.5.2. Variable dependiente.....	28
Capítulo III. Metodología.....	30
3.1. Tipo y nivel de investigación.....	30
3.2. Descripción del método y diseño.....	30
3.3. Población y muestra.....	31

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	32
3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	32
Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados	33
4.1. Presentación de resultados.....	33
4.2. Prueba de hipótesis	51
4.3. Discusión de los resultados	57
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.....	59
5.1. Conclusiones	59
5.2. Recomendaciones	60
Referencias bibliográficas.....	61
ANEXOS.....	66

Índice de Tablas

Tabla 1	Dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, 2021.	28
Tabla 2	Distribución de datos según la variable dispensación de medicamentos.	33
Tabla 3	Dispensación de medicamentos según dimensión recepción y validación.	34
Tabla 4	Dispensación de medicamentos según dimensión análisis e interpretación.	35
Tabla 5	Dispensación de medicamentos según dimensión preparación y selección de productos.	36
Tabla 6	Dispensación de medicamentos según dimensión registros.	37
Tabla 7	Dispensación de medicamentos según dimensión entrega de productos e información.	38
Tabla 8	Distribución de datos según la variable satisfacción de usuarios.	39
Tabla 9	Satisfacción de usuarios según dimensión elementos tangibles.	40
Tabla 10	Satisfacción de usuarios según dimensión fiabilidad.	41
Tabla 11	Satisfacción de usuarios según dimensión capacidad de respuesta.	42
Tabla 12	Satisfacción de usuarios según dimensión seguridad.	43
Tabla 13	Satisfacción de usuarios según dimensión empatía.	44
Tabla 14	Dispensación de medicamentos según satisfacción de usuarios.	45
Tabla 15	Recepción y validación según satisfacción de usuarios.	46
Tabla 16	Análisis e interpretación según satisfacción de usuarios.	47
Tabla 17	Preparación y selección de productos según satisfacción de usuarios.	48
Tabla 18	Registros según satisfacción de usuarios.	49
Tabla 19	Entrega de productos e información según satisfacción de usuarios.	50
Tabla 20	Prueba de correlación según Spearman entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios.	51
Tabla 21	Prueba de correlación según Spearman entre a dispensación de medicamentos en su dimensión recepción y validación y la satisfacción de usuarios.	52
Tabla 22	Prueba de correlación según Spearman entre la dispensación de medicamentos en su dimensión análisis e interpretación y la satisfacción de usuarios.	53
Tabla 23	Prueba de correlación según Spearman entre la dispensación de medicamentos en su dimensión preparación y selección de productos y la satisfacción de usuarios.	54
Tabla 24	Prueba de correlación según Spearman entre la dispensación de medicamentos en su dimensión registros y la satisfacción de usuarios.	55
Tabla 25	Prueba de correlación según Spearman entre la dispensación de medicamentos en su dimensión entrega de productos e información y la satisfacción de usuarios.	56

Índice de figuras

Figura 1	Distribución de datos según la variable dispensación de medicamentos.	33
Figura 2	Dispensación de medicamentos según dimensión recepción y validación.	34
Figura 3	Dispensación de medicamentos según dimensión análisis e interpretación.	35
Figura 4	Dispensación de medicamentos según dimensión preparación y selección de productos.	36
Figura 5	Dispensación de medicamentos según dimensión registros.	37
Figura 6	Dispensación de medicamentos según dimensión entrega de productos e información.	38
Figura 7	Distribución de datos según la variable satisfacción de usuarios.	39
Figura 8	Satisfacción de usuarios según dimensión elementos tangibles.	40
Figura 9	Satisfacción de usuarios según dimensión fiabilidad.	41
Figura 10	Satisfacción de usuarios según dimensión capacidad de respuesta.	42
Figura 11	Satisfacción de usuarios según dimensión seguridad.	43
Figura 12	Satisfacción de usuarios según dimensión empatía.	44
Figura 13	Dispensación de medicamentos según satisfacción de usuarios.	45
Figura 14	Recepción y validación según satisfacción de usuarios.	46
Figura 15	Análisis e interpretación según satisfacción de usuarios.	47
Figura 16	Preparación y selección de productos según satisfacción de usuarios.	48
Figura 17	Registros según satisfacción de usuarios.	49
Figura 18	Entrega de productos e información según satisfacción de usuarios.	50

Resumen

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.

Presentando una metodología de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, siendo su nivel descriptivo correlacional con un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por 180 usuarios de la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, 2021 y la muestra por 123; como técnica se utilizó la encuesta siendo los instrumentos utilizados para la recolección de datos dos cuestionarios para evaluar la dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios. Los resultados evidenciaron que el 43.9% perciben una dispensación de medicamentos en un nivel inadecuado y el 56.1% un nivel adecuado; asimismo podemos observar que el 9.8% presenta una satisfacción en un nivel bajo, el 49.6% un nivel medio y el 40.7% un nivel alto. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los usuarios de la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, presenta una satisfacción en un nivel medio.

Finalmente se ha logrado que concluir que la variable dispensación de medicamentos está relacionada de manera directa y positiva con la variable satisfacción de usuarios, según la correlación de Spearman de 0.751 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.

Palabras clave: Dispensación, medicamentos, satisfacción, farmacia.

Abstract

The study aimed to determine the relationship between the dispensing of medicines and the satisfaction of users in the pharmacy, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021. Presenting a methodology of applied type with a quantitative approach, being its descriptive level correlational with a non-experimental design of cross-sectional. The population was made up of 180 users of the pharmacy, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, 2021 and the sample by 123; as a technique, the survey was used, the instruments used for data collection being two questionnaires to evaluate the dispensing of medicines and the satisfaction of users. The results showed that 43.9% perceive a dispensing of medicines at an inadequate level and 56.1% an adequate level; we can also observe that 9.8% have a satisfaction at a low level, 49.6% a medium level and 40.7% a high level. It can be evidenced that in a greater proportion the users of the pharmacy, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, presents a satisfaction at a medium level. Finally, it has been possible to conclude that the drug dispensing variable is directly and positively related to the user satisfaction variable, according to spearman's correlation of 0.751 represented this result as moderate with a statistical significance of $p = 0.000$ being less than 0.01.

Keywords: Dispensing, medicines, satisfaction, pharmacy.

Introducción

En el Perú, varios estudios dan cuenta de la irracionalidad en el uso de los medicamentos así como, la existencia de resultados negativos de la medicación, producidos por diversas causas, lo cual puede generar que no se alcancen los objetivos terapéuticos o que se produzcan efectos no deseados. Varias razones sustentaron la necesidad de una política nacional de medicamentos, una de ellas fue que los medicamentos representan un alto porcentaje del gasto en salud, llegando a ser el segundo rubro de gastos en las instituciones y el primer rubro de gasto familiar en salud; el uso de los medicamentos por parte de los profesionales de la salud y pacientes para enfrentar los problemas de salud y el empleo inapropiado de estos medicamentos tiene consecuencias importantes sobre la salud de los pacientes así como, efectos sobre la salud pública.

Asimismo cabe mencionar que 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.

Es por lo cual el objetivo del presente estudio es; determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021, y para ello, el estudio siguió la estructura desarrollada a continuación: En el primer capítulo denominado planteamiento del problema se describe la realidad problemática observada, así como la formulación de los problemas, objetivos y justificación del estudio. En el segundo capítulo fundamentos teóricos, se presenta os estudios relacionados a la investigación llamados antecedentes, asimismo se presenta la base teórica de las variables de estudio además del marco conceptual y la formulación de las hipótesis finalizando con la operacionalización de variables. En el tercer capítulo metodología se presenta los métodos, el tipo y el nivel utilizado en el desarrollo del estudio además de la descripción de la población, muestra e instrumentos en la recolección de datos. En el cuarto capítulo presentación y análisis de los resultados, se presenta los resultados obtenidos además de la contrastación de las hipótesis y la discusión de los resultados, en el capítulo quinto se presenta las conclusiones y recomendaciones del caso. Finalmente se presenta las referencias utilizadas en la investigación, así como los anexos.

Capítulo I: Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

La Oficina europea de la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha publicado 'Strengthening the Health Systems Response to Covid-19', un documento técnico para orientar la toma de decisión en los sistemas sanitarios en su respuesta a la pandemia y, concretamente, para apoyar la labor del personal la farmacia en diversos aspectos relacionados con ella. (Consejo General de Colegios Farmacéuticos de España, 2020)

La OMS considera que los farmacéuticos han adoptado un papel reforzado en el apoyo a los sistemas sanitarios, más enfocados en estas fechas en atender a los pacientes más graves, de ahí que hayan sido muchos, los que han realizado su primera visita a la farmacia para consultas relacionadas con los síntomas. Por eso, la máxima autoridad mundial en materia sanitaria les traslada una serie de recomendaciones, que, matizan, no pretenden reemplazar a las de las autoridades sanitarias de los estados ni las corporaciones profesionales, sino más bien servirles de guía en caso de que éstas no existan. (CGCOF, 2020)

En relación en un estudio en Finlandia se encontró que los clientes de las farmacias quedaron satisfechos con el portal de pacientes a nivel nacional. Se usaba principalmente para buscar recetas electrónicas y registros médicos. En general, la usabilidad del servicio fue buena. Sin embargo, los usuarios deben estar mejor informados sobre los problemas de seguridad y privacidad de los datos, y es necesario mejorar la orientación sobre el uso del portal. (Sääskilähti, et al., 2021)

Al igual que en otro estudio en Indonesia, donde se encontró que los servicios de alta calidad en las farmacias del sector privado condujeron a mayores niveles de satisfacción, confianza y lealtad del paciente. Las instalaciones que brindan servicios de farmacia deben esforzarse por mejorar la calidad del servicio para mejorar los resultados de los pacientes. (Chandra et. al, 2020)

En el mismo contexto se menciona que al igual que en otros mercados globales emergentes, el crecimiento robusto del mercado farmacéutico en América Latina se nutre de la dinámica de los mercados emergentes de la región, como la creciente clase media, las tendencias demográficas favorables y la naturaleza del autopago de la atención primaria más los productos de venta libre (sin receta médica u OTC por sus siglas en inglés). Estos países también están experimentando una Organización cada vez mayor y un acceso a la venta al por menor, así como una mejora lenta de los entornos regulatorios que pueden alterar el panorama del mercado. Estas tendencias crean una

dinámica de crecimiento que probablemente impactará las ventas farmacéuticas en la región durante los próximos años. (Global Health Intelligence, 2018)

En Brasil, las ventas de medicamentos genéricos triplicaron su valor desde 2009 con un aumento de la tasa anual del 32%, el cual fue impulsado por el programa “Farmacia Popular” para poner más de 100 productos farmacéuticos “esenciales” (en su mayoría genéricos) a disposición de los consumidores de forma gratuita (o a un costo reducido) en más de 30,000 farmacias participantes. Varias docenas de patentes expiradas de medicamentos de marca popular en los últimos años contribuyeron a este rápido crecimiento. (Global Health Intelligence, 2018)

En el mismo sentido en un estudio en Colombia se encontró que en la evaluación del nivel o grado de satisfacción de los pacientes o usuarios con la prestación de los servicios asistenciales farmacéuticos ofrecidos desde las droguerías, en total un 1.809 usuarios, con una edad promedio de 42 años y el 80% del sexo femenino, presentó una alta satisfacción por la atención ofrecida en los establecimientos, y se resalta que existe una alta confianza de los pacientes o cuidadores por el personal farmacéutico, además, que la gran mayoría garantizaron que volverían al establecimiento y lo recomendarían a sus familiares y amigos. (Ceballos, 2020)

A nivel nacional el abastecimiento de medicinas en las farmacias de los establecimientos de salud públicos de todo el país, es una prioridad para el Estado Peruano. Por ello, el Ministerio de Salud (Minsa) aprobó la compra corporativa de estos productos para el periodo 2020-2021, lo que permitirá un mayor acceso de la población más necesitada a medicamentos esenciales. Tras confirmar que dicha adquisición fue aprobada el 09 de agosto de 2019 con Resolución Ministerial N° 732-2019-/Minsa, Moisés Mendocilla Risco, Ejecutivo Adjunto de Adquisiciones y Donaciones del Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud (CENARES) del Minsa, informó que ya culminó la programación de 522 productos farmacéuticos para la Compra Corporativa Sectorial para el periodo 2020-2021, por más de 676 millones de soles. (MINSA, 2019)

Asimismo dijo también que esta anticipación en la compra permitirá asegurar el abastecimiento en los establecimientos de salud a nivel nacional. Los productos farmacéuticos adquiridos serán distribuidos a más de 8800 establecimientos de salud del Minsa, Gobiernos Regionales, EsSalud, Instituto Nacional Penitenciario, Ministerio del Interior, Ministerio de Defensa y el Hospital Municipal Los Olivos, organizados en 175 Unidades Ejecutoras. Así mismo, refirió que CENARES también cuenta con la estimación de necesidades de los programas estratégicos de salud pública para el año 2020, como las vacunas, medicamentos para VIH, Tuberculosis, Cáncer, etc., las mismas que han sido solicitadas con anticipación por las Direcciones Regionales de Salud. (MINSA, 2019)

Para tener una idea, según cifras del INEI, entre julio y setiembre de 2020, solo el 34.3% de la población que reportó algún problema de salud buscó atención, lo cual significó una caída de 15.5 puntos porcentuales respecto del mismo periodo de 2019. No obstante, los lugares más recurridos fueron las farmacias o boticas (18.6%), seguidos por establecimientos del Minsa (6.5%) y particulares (5.5%). Ahora, si observamos el caso de la población con algún problema crónico, encontramos que solo 29 de cada 100 personas que reportaron sufrir enfermedades crónicas buscaron atención. Este escenario revela el gran déficit de atención en salud en el país, que se explicaría por el cierre temporal de establecimientos del primer nivel, así como por la congestión en el servicio enfocado en la atención de la COVID-19. (Comex Perú, 2021)

A la problemática, se suma otra que ya veníamos arrastrando desde hace años. Como se ha observado, si bien el Estado en su mayoría realiza el aseguramiento, 8 de cada 10 pacientes que recibe receta médica debe comprar medicinas en farmacias privadas, debido a la falta de disponibilidad en los establecimientos públicos. De no hacerlo, el paciente deja de tratarse o acude a opciones “más baratas” con el riesgo de adquirir medicamentos ilegales o vencidos. (Comex Perú, 2021)

Asimismo en un estudio en Cajamarca en una muestra de 379 usuarios se encontró que al aumentar los tiempos de espera en el servicio, disminuye la satisfacción de los usuarios pacientes al momento de la dispensación de los medicamentos, lo que convendría aplicar con estrategias que disminuyan este problema como el uso de sistemas de mayor rapidez y capacidad o el contrato de mayor personal, pero es un tema político e institucional el cual tiene que mejorar gradualmente, siendo la satisfacción del usuario la meta principal de cualquier institución u organización (Tello y Valera, 2018).

Es por lo cual el propósito de la investigación es el de poder determinar cuál es la relación entre dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, 2021, donde se ha observado como una problemática nacional que se tiene problemas con ciertos medicamentos que se agotan con mayor rapidez en el caso de medicamentos en el tratamiento de enfermedades respiratorias e infecciones como el Covid-19, se observa también que los usuarios se disgustan por ello pero tampoco se ofrece alternativas o un buen manejo de la situación, a raíz de ello es que se generan las siguientes interrogantes:

1.2 Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021?

1.2.2. Problemas específicos

Problemas específicos:

¿Cuál es la relación entre la dispensación de medicamentos en su dimensión recepción y validación y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021?

¿Cuál es la relación entre la dispensación de medicamentos en su dimensión análisis e interpretación y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021?

¿Cuál es la relación entre la dispensación de medicamentos en su dimensión preparación y selección de productos y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021?

¿Cuál es la relación entre la dispensación de medicamentos en su dimensión registros y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021?

¿Cuál es la relación entre la dispensación de medicamentos en su dimensión entrega de productos e información y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivos Generales

Determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer la relación entre la dispensación de medicamentos en su dimensión recepción y validación y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.
- Establecer la relación entre la dispensación de medicamentos en su dimensión análisis e interpretación y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.

- Establecer la relación entre la dispensación de medicamentos en su dimensión preparación y selección de productos y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.
- Establecer la relación entre la dispensación de medicamentos en su dimensión registros y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.
- Establecer la relación entre la dispensación de medicamentos en su dimensión entrega de productos e información y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.

1.4 Justificación de la investigación

El estudio se justifica teóricamente, debido a que presentará un análisis de las teorías, conceptos e información de investigaciones e instituciones sobre las variables de estudio con el fin de dar a conocer la naturaleza de ellas y poder entender y reforzar los resultados que se obtengan en razón de la relación entre ellas, además de brindar solución algún desconocimiento sobre la dispensación de medicamentos además de la satisfacción del usuario de farmacia.

Por otro lado, el estudio se justifica de manera práctica, porque se presentará resultados con el fin de exponer las deficiencias en el proceso y la realidad problemática de una manera estadística que nos permita conocer exactamente la gravedad del asunto, con el fin de poder brindar y fundamentar las recomendaciones que se pretenden brindar en el aporte de la disminución de la problemática observada.

Finalmente, el estudio se justifica de manera metodológica porque brindara instrumentos de medición para las variables mencionadas desarrolladas en contextos similares, con ello poder brindar una forma de estudio mediante el camino metodológico y poder obtener resultados significativos.

Capítulo II: Fundamentos teóricos

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Barrionuevo y Salvador (2021) en Lima presentó su estudio “Satisfacción del cliente relacionado con la dispensación de medicamentos en boticas y farmacias ubicadas en el Distrito de Santiago de Surco, enero, 2021” con el objetivo de analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del cliente en boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago de Surco, Lima en el mes de enero del 2021. La técnica utilizada fue la encuesta para la recogida de información por medio de preguntas cerradas dispuestas en un cuestionario impreso. Resultado: Los clientes que acuden a 03 boticas y 01 farmacia ubicadas en el distrito de Santiago de Surco, se sienten satisfechos respecto al: orden, limpieza y buen estado del mobiliario(96.75%), a las instalaciones de iluminación, ventilación y señalización (94.25%), a la identificación y vestimenta adecuada del personal (91.5%), a la disposición a responder dudas y consultas (96.75%), al trato y buen servicio (96.75%), al servicio rápido y oportuno (100.0%), a la información adecuada al medicamento y tratamiento (91.25%), a la confianza hacia el personal de la botica o farmacia (98.5%), a la atención con empatía hacia el usuario (100.0%), a las expectativas del usuario (100.0%). Conclusiones: El 95.06% de usuarios calificó como adecuada la dispensación de productos farmacéuticos. El 4.94% de usuarios calificó como inadecuada la dispensación de productos farmacéuticos. El 95.33% de usuarios se siente satisfecho con la atención del personal de farmacia. El 4.67% de usuarios se siente insatisfecho con la atención del personal de farmacia.

Mejía y Chávez (2021) en Lima presentaron su estudio “Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de La Victoria 2020” con el objetivo de determinar la relación que existe entre dispensación de medicamentos y la satisfacción de clientes que asistieron a 5 boticas privadas del distrito de la victoria usando la metodología, descriptiva, cuantitativa y de corte transversal con una muestra de 259 clientes encuestados resultando el 7.7 % que son 20 encuestados no están nada satisfechos, el 19.3% que son 50 encuestados están poco satisfechos, el 61 % que son 158 encuestados está Satisfecho y el 12% que son 31 encuestados están Muy satisfechos con el proceso de dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción y llegando a la conclusión que si existe relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción del usuario en la en cinco boticas en el distrito de La Victoria 2020.

López (2019) en Piura, realizó su tesis **titulada:** Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita - 2018. Tuvo como **objetivo** conocer si existe relación entre el Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y Satisfacción del Usuario Externo – Servicio Farmacia – Hospital de Paita - 2018. La muestra conformada por 92 usuarios atendidos en dicho establecimiento y personal que laboran en el Servicio de Farmacia. La investigación se realizó con una muestra representativa y aplicando el método observacional – descriptivo - transversal; mediante el llenado de fichas de encuestas de 30 ítems aplicadas al personal del Servicio de Farmacia del Hospital y otra encuesta de 15 ítems aplicada al Usuario Externo que acude al mismo. Relacionándolos a través del coeficiente de correlación de Spearman (r), así como también la prueba de chi - cuadrado (X) con un intervalo de confianza del 95%. y un valor $p < 0.005$. De los resultados obtenidos se obtuvo que el 71.74% de los Usuarios Externos se encuentran satisfechos; de las encuestas al personal del Servicio de Farmacia se obtuvo que el 80 % cumplen con las BPD, la relación entre las BPD y la Satisfacción del Usuario Externo mediante la prueba del Chi cuadrado calculado = 19.2 lo que indicaría que si existe relación.

Cárdenas (2018) en Cajamarca, presentaron su tesis **titulada:** Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018. Con el **objetivo** de analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción de pacientes en un establecimiento de salud del primer nivel de atención, Cajamarca 2018. La investigación fue tipo cuantitativo correlacional y el diseño utilizado no experimental de corte transversal; la población estuvo conformada por 8995 usuarios pacientes; en el cual la muestra es de 369 pacientes. La encuesta será SERVQUAL está validado por MINSA, 22 preguntas (percepciones). Se logra demostrar la correlación estadística entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de pacientes en un establecimiento de salud del primer nivel Cajamarca. En la tabla N° 3, la relación significativa ($p < 0,01$) entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción del paciente atendido en un establecimiento de salud del primer nivel de Cajamarca, se ha obtenido una correlación 0,882 que indica una alta correlación según el coeficiente Rho de Spearman con 99% de confiabilidad. Por lo tanto, se demuestra que existe una relación entre las variables.

Mallque (2017) en Lima, presentó su tesis **titulada:** Relación de factores predisponentes y cumplimiento de buenas prácticas de dispensación en el personal técnico y farmacéutico del Distrito de Comas - Enero a Mayo del 2017. Teniendo como objetivo determinar la relación existente entre los factores predisponentes y el cumplimiento de las buenas prácticas

de dispensación del personal técnico y farmacéutico. La metodología de la investigación responde al enfoque cuantitativo, y es de tipo descriptivo correlacional, aplicada y transversal, puesto que busca establecer la posible relación entre dos variables relevantes y de interés farmacéutico. La muestra fueron 26 mujeres y 24 varones, a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados obtenidos muestran que la disposición de los recursos tienen relación significativa alta con el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (0.71), que las actitudes del personal técnico y farmacéutico tiene una relación significativamente alta (0.72) con las buenas prácticas de dispensación; el conocimiento del personal técnico y farmacéutico tiene una relación muy alta (0.74) con las buenas prácticas de dispensación, y que la regulación establecida tiene una relación muy alta con el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (0.75). Se concluye que existen factores predisponentes que tienen una relación directa y significativa con el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, por parte del personal técnico y farmacéutico de las farmacias y boticas del distrito de Comas.

Becerra y Condori (2019) presentaron su estudio “Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «cero colas» en Ica, Perú”, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de cuatro hospitales públicos de la región Ica luego de la implementación del plan «Cero colas», se encuestó a 1067 usuarios, utilizando un instrumento que indagaba sobre las características generales, calificación del servicio y satisfacción global. Se encontró un nivel de satisfacción global «muy satisfecho/satisfecho» del 72,5% en el Hospital de Apoyo de Nazca, 70,6% en el Hospital Santa María del Socorro de Ica, 72,1% en el Hospital Regional de Ica y 73,7% en el Hospital San Juan de Dios de Pisco. Se concluye que la implementación del plan «Cero Colas» mejoró el nivel de satisfacción global, el buen trato, el cumplimiento del horario de atención médica y la claridad e información brindados por encima del estándar esperado.

2.1.2. Investigaciones nacionales

Duque (2020) en Colombia presentaron su estudio “Expectativas y satisfacción de los usuarios de establecimientos farmacéuticos minoristas, de la Localidad Antonio Nariño, en los barrios Policarpa Salavarrieta y Santander, en la ciudad de Bogotá”, Con el objetivo de analizar la percepción de la información sobre medicamentos ofrecida por los establecimientos farmacéuticos minoristas de los Barrios Policarpa Salavarrieta y Santander en la localidad Antonio Nariño de la ciudad de Bogotá. Estudio observacional descriptivo transversal. La percepción de “satisfecho” fue del 64.8%. El 88% de los directores técnicos de los establecimientos son expendedores de drogas. Tres personas laboran por droguería. La fuente

de información principal la ofrece la industria farmacéutica, seguida por la búsqueda de información en la internet. El 75% de las droguerías refiere no recibir información sobre uso de medicamentos. La información que más se solicita se refiere a la forma de reconstitución de medicamentos, medición de dosis y cuidados a tener con la administración de medicamentos. El 89.9% de los encuestados refiere haber adquirido al menos un medicamento en una droguería en los últimos seis meses y el 59.1% que el medicamento fue recomendado por un médico. El estudio muestra una gran aceptación y satisfacción de los pacientes con el servicio recibido. Sin embargo, la mayoría de los participantes son usuarios habituales de la farmacia, lo que puede sobreestimar los resultados obtenidos. Conclusión: La satisfacción de los usuarios con el servicio de información recibido no resultó elevada.

Choque (2019) en Bolivia, presentó su tesis **titulada:** Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre. Cuyo **objetivo** fue determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo de las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre 2019. Se trata de un estudio cuantitativo, correlacional, transversal realizado en 53 farmacias, distribuidos en los diferentes distritos de la ciudad de Sucre, realizándose la entrevista a 1 cliente interno por farmacia y 108 clientes externos mayores de 18 años. Entre los resultados se tiene que la mayoría de los clientes externos son del sexo femenino (61,11%), así como la mayoría señala que es buena la localización y facilidad de acceso a la farmacia (53,7%), el horario de atención (59,26%), el trato y amabilidad del personal farmacéutico (56,48%), sin embargo, califican de regular la sala de espera (43,52%). La percepción de los clientes internos sobre la sala de espera es Buena en 41,51%, así como en la información que Brinda al cliente externo (49,06%). En conclusión, se puede señalar que los clientes externos se sienten satisfechos por la atención recibida y los clientes internos de la misma manera.

Guadalupe et. al. (2019) en Ecuador, presentaron su tesis **titulada:** Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. Teniendo por **objetivo** determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo con corte transversal, el diseño fue no experimental. Los resultados mostraron que las dimensiones con mayores problemas de calidad fueron la capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad, en tanto que la dimensión con mayor puntuación

fue la de tangibilidad. Se concluye que los usuarios no estuvieron ni satisfechos ni insatisfechos en base a un promedio de 3.62, sobre una media de 3.5.

Romero (2017) en Ecuador, en su tesis **titulada:** La satisfacción en la atención al cliente en las cadenas de farmacias mía del Canton Machala. Cuyo **objetivo** fue conocer la perspectiva de satisfacción que tienen los ciudadanos de Machala en la atención recibida por parte del personal operativo de las cadenas de Farmacia Mía, para la ejecución del mismo se utilizara la revisión de artículos científicos que argumentan y respalden el estudio realizado. se obtuvo como resultado se enfocan a los precios, los establecimientos de ventas y la disponibilidad de atención, estos aspectos hacen que los clientes elijan adquirir productos en Farmacia Mía, así los altos mandos deben fortalecer las estrategias implementadas para fidelizar al cliente y así obtener beneficios. Concluyendo que existen deficiencias las mismas que generaban conflictos por lo que a través de los métodos e instrumentos utilizados se pudo resolver y dar resultados para mejorar el ambiente laboral, los mismo que han sido socializados con la empresa en estudio, por lo que se manifestó que estos problemas arrastrados con el pasar de los años, al no cumplir con los objetivos planteados al inicio del periodo por factores que económicos y apareamiento de competidores en el mercado.

Casali, et. al. (2017) en Brasil presentaron su estudio: Evaluación de la satisfacción de los usuarios en farmacias del sistema público de salud, con el objetivo de evaluar la accesibilidad a los medicamentos y el grado de satisfacción de los usuarios de las farmacias públicas del municipio de Ijuí/Rio Grande do Sul. Métodos: Se trata de un estudio observacional, transversal, analítico y de abordaje cuantitativo realizado con los usuarios de las farmacias de 14 unidades de salud del municipio del estudio elegidos de manera aleatoria en la sala de espera de las unidades durante los meses de enero y febrero de 2013. La recogida de datos se dio en la unidad de salud a través de un cuestionario semi estructurado con preguntas sobre los aspectos socioeconómicos, las condiciones de salud, el uso del servicio de salud e los medicamentos. La satisfacción fue medida de cero a diez. Los datos fueron analizados por las pruebas de Mann-Whitney, la ANOVA y la de Kruskal-Wallis. Resultados: Participaron 134 usuarios siendo el 75,4%(n=101) del sexo femenino con edad media de 48,95±16,28 años. La mayoría (n=89 - 66,4%) de los participantes ha relatado el uso continuo de medicamentos, el 54,5% (n=73) informó que tuvo la accesibilidad a los medicamentos en la farmacia de la respectiva unidad y que, en su ausencia, el 74,6% (n=100) los compraba. El principal problema de las farmacias fue la falta de medicamentos (n=50 - 37,3%), seguida de la atención y la falta de recursos humanos (n=17 - 12,6%). La satisfacción media con los servicios ofrecidos por la farmacia fue de 8,7 ±1,5.

Se verificó más satisfacción entre los participantes con menos escolaridad que tienen el acceso a los medicamentos y que tuvieron sus dudas aclaradas. Conclusión: Los resultados indican la satisfacción con los servicios ofrecidos, sin embargo, los hallazgos señalan la insuficiencia para el acceso a los medicamentos y la necesidad de una efectiva cualificación de la atención farmacéutica para garantizar el acceso al tratamiento de calidad y la solución del problema.

Toaquiza (2016) en Ecuador, en su tesis **titulada:** Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel. Cuyo **objetivo** fue conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel (FIBUSPAM). Metodología: Estudio deductivo con enfoque cuali – cuantitativo, de modalidad de campo, tipo descriptivo. La muestra estuvo conformada por 125 usuarios externos. Se utilizó un cuestionario diseñado acorde a la metodología SERVQUAL, el instrumento estuvo formado por 20 ítems para expectativas (E) y 20 ítems para percepciones (P), con valoraciones tipo escala Likert, se obtuvo el nivel de satisfacción de la diferencia entre E y P. Resultados: El 56% de usuarios externos fue género femenino; el 55,2% con un nivel de instrucción secundario; el 50% de la población igual o mayor a 38 años. De manera global se determinó, 40% en nivel satisfacción y 33.5 % en nivel insatisfacción baja. Las brechas entre las expectativas y percepciones fueron -0.6 en las dimensiones elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía, y -0.5 en fiabilidad y seguridad. Se encontró asociación negativa débil entre satisfacción y edad, las dimensiones elementos tangible, seguridad y empatía presentaron correlación negativa débil con la edad; y los elementos tangibles correlación positiva débil con el nivel de estudio, además exhibió diferencias en la satisfacción de hombres y mujeres. Mediante el estadístico de prueba Fisher al menos un nivel de satisfacción fue diferente, la prueba de Duncan demostró que las medias de los grupos de subconjuntos fueron similares para las dimensiones de la calidad. Conclusiones: La satisfacción e insatisfacción baja y media fueron predominantes en el estudio, los umbrales entre las percepciones y el género femenino, los adultos mayores y la instrucción secundaria fueron elementos que se alejaron en mayor proporción del límite de la satisfacción.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Dispensación de medicamentos

La dispensación de medicamentos es el acto 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 Químico Farmacéutico informa y orienta al

paciente sobre el uso adecuado del medicamento, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y las condiciones de conservación del producto. (Minsa, 2021)

Asimismo la dispensación de medicamentos y productos sanitarios es un servicio esencial en la práctica profesional diaria de cualquier farmacéutico comunitario. Mediante el Servicio de Dispensación se garantiza el acceso a la población a medicamentos y productos sanitarios, a la vez que se proporciona información para que los pacientes conozcan el correcto proceso de uso y se detecten y corrijan posibles problemas que pudieran aparecer derivados de su utilización. (Sefac, 2015)

De igual manera dentro de la dispensación en las tareas principales tenemos: Recepción y validación de la prescripción donde se verifica principalmente el nombre del paciente, sello y rúbrica del médico, fecha de la receta, DCI, concentración farmacéutica. El análisis e interpretación de la prescripción hace referencia que la dosis recomendada sea acorde a la enfermedad y condición del paciente. La preparación y selección de los productos para su entrega donde se debe verificar el nombre, forma farmacéutica, concentración, y fecha de vencimiento del producto farmacéutico. Registros que son para medicamentos controlados. El suministro de los productos y la información por parte del dispensador por ejemplo cuando y como tomarlo, como guardar y proteger el medicamento. (Escudero y Huanca, 2019)

Por otro lado; la dispensación es un acto profesional propio de los farmacéuticos desde tiempos remotos y constituye una serie compleja de acciones que mejoran el uso correcto y seguro de los medicamentos. En el momento que un farmacéutico decide dar una medicación o da el visto bueno a sus técnicos para que se realice la entrega de un medicamento a un paciente, acaba de validar el acto profesional de la dispensación. (García, 2015)

Se supone que este acto aporte un valor añadido de calidad en el proceso farmacoterapéutico. Incluye la interpretación de la prescripción médica y la comprobación de que esta se ajusta a los conocimientos científicos del momento y a la normativa vigente, que concuerda con las características del paciente a tenor de los datos disponibles de este y el asesoramiento sobre la medicación que le va a entregar. (García, 2015)

Este proceso no siempre se cumple, debido a la carga de trabajo que supone para la farmacia desarrollarlo, por las presiones que ejerce la propia población por la demora, ya que no siempre se cuenta con el personal preparado para desarrollar esta actividad y lejos de contribuir a que se haga un uso racional, el medicamento se convierte en un producto más que es adquirido por el consumidor a través de un acto de simple compra y venta. Los actos de la prescripción y dispensación de

medicamentos son procesos complejos que incluyen no solo al que la realiza, sino también al consumidor y juegan un papel importante en el uso racional de estos. El proceso de dispensación es el acto farmacéutico que va desde la recepción de la prescripción médica hasta la entrega de los medicamentos al paciente. (Rodríguez, et. al, 2017)

Elementos principales de la dispensación (Cárdenas, 2018)

- a) Área de atención: Es el lugar destinado al acto de dispensación, el espacio suficiente para realizar la entrega y la información correcta del medicamento.
- b) Recepción del paciente: En este primer paso se brinda un saludo cordial de bienvenida al paciente.
- c) Receta o prescripción: Es el documento mediante el cual los médicos capacitados y legalmente prescriben la medicación al paciente para su dispensación por parte del profesional farmacéutico.
- d) Lectura e interpretación de la receta: Luego de deprecionar la receta se procede a verificar todos los datos de esta, así como nombre, fecha, diagnóstico, prescripción clara con principio activo, dosis y duración del tratamiento, sello y firma del médico.
- e) Selección del medicamento: Luego de realizar la lectura de la receta médica optamos por las opciones de las diferentes marcas y valores siguiendo la ley de genéricos.
- f) Inspección visual. Mirando condiciones del medicamento y fecha de vencimiento y correspondencia de lo pedido en la receta.
- g) Información: Indicarle al paciente la forma adecuada de la toma de sus medicamentos con alimentos o sin alimentos, con o sin jugos, duración del tratamiento, conservación de estos.
- h) Acondicionamiento: Importante la forma de presentación de entrega del medicamento, realizando preguntas si es que entendió como debe usar el medicamento y saludo de despedida deseándole que se mejore pronto.
- i) Seguimiento: El profesional farmacéutico debe estar atento a la continuidad del tratamiento para una recuperación adecuada y esperada.

2.2.2. Satisfacción de usuarios

Satisfacción del usuario es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro. Es decir, un estado mental del usuario a presentar sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructor y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos. (Cordova, 2018)

Asimismo, según Sanz et al. (2017), la satisfacción del paciente es una terminología muy utilizada en la administración de la salud, es considerada como una medida la cual indica si se cumple con la cobertura de las necesidades como de las expectativas del paciente.

2.2.2.1 Factores relacionados a la satisfacción del usuario

La satisfacción del paciente requiere diversos elementos, que de manera particular o al interactuar, fomentan la satisfacción, destacando el acceso a los diversos servicios, la disponibilidad de los recursos de la institución, para que puedan brindar la atención requerida por los usuarios, los cuidados son continuos y mantienen un estándar de calidad, la eficacia en los cuidados, los servicios han sido humanizados, información que recibe y accede el paciente relacionada a su salud y tratamiento, atención dada con personal con experiencia, competente, entorno amigable, empatía del personal, buen trato, acceso a medicamentos, máquinas y equipos funcionales, ambientes y espacios adecuados e información y buen trato a los familiares. (Palomino, 2018)

2.2.2.2 Elementos de la satisfacción del usuario

Elementos tangibles: Son componentes considerados como el “exterior que percibe el usuario de las instalaciones hospitalarias, las cuales intervienen en la eficiente atención de los mismos” (Urriago, 2014) Asimismo, son elementos complementarios en la atención y cuidado de los usuarios de salud que permiten, que su estancia temporal sea agradable, son los elementos que el usuario percibe del servicio en general que va desde las condiciones del lugar de espera a su consulta, hasta el trato que recibe del personal de salud y administrativo de la institución prestadora de salud. (Carbajal, 2016)

Fiabilidad: Hace referencia a la actitud confiable y precisa que demuestra el enfermero, demostrando también prestar una atención de forma adecuada y cuidadosa. Tomando en consideración las siguientes características. (Urriago, 2014)

Asimismo fiabilidad es aquel aspecto de la garantía de la calidad que se ocupa de la calidad del funcionamiento del producto. Otra definición de fiabilidad podría ser es la probabilidad de realizar, sin errores, una función específica en determinadas condiciones y periodo de tiempo. Comparando este concepto con el concepto de control de calidad, veremos que la fiabilidad tiene que ver con la calidad a largo plazo, en tanto que el control de calidad tiene que ver con el relativamente corto periodo de tiempo necesario para producir el producto. (Carbajal, 2016)

Capacidad de respuesta: la cual se puede definir por la aptitud, habilidad o capacidad que tenga la persona para realizar una buena acción en caso de encontrarse con un suceso que pueda afectar su integridad física o bienes materiales. La capacidad de respuesta durante la ocurrencia de una emergencia es importante, ya que se debe contar con planes que permitan reaccionar pronta y adecuadamente, según el tipo y características de los eventos. (Minaya, et. al., 2017)

En este componente los enfermeros y doctores deben demostrar prontitud y espíritu servicial en la atención, ya que al paciente le ofusca estar esperando, por lo que exigen una atención rápida. (Urriago, 2014)

Seguridad: La cual es lo esencial en la atención de la salud, pues depende mucho para crear credibilidad, confianza y garantía en la salud de los pacientes, de tal manera que estos también se sientan seguros con lo que le diagnostique el doctor. (Urriago, 2014)

Es por ello que el cuidado implica confiar en el crecimiento de cada persona en el tiempo determinado. Confiar en el otro es dejarlo en libertad; esto incluye un elemento de riesgo y un salto a lo desconocido, y ambos exigen coraje. Esperanza: Existe la esperanza de que el otro crezca a través del cuidado brindado. Tal esperanza es una expresión de plenitud del presente, un presente vivo con una sensación de posibilidades. (Guerrero, et. al., 2016)

Empatía: Hace referencia a conocer y comprender lo que el usuario o paciente necesita, tomando importancia a los sentimientos que la persona posee, es por ello que la atención debe adecuarse a las necesidades de los pacientes, de tal manera que el personal de enfermería demuestre. (Urriago, 2014)

Entender las circunstancias, emociones y necesidades de los pacientes es crucial para iniciar una relación terapéutica. El fundamento de esta actitud es la empatía, ya que es el atributo que le da a la enfermera la habilidad para comprender verdaderamente a la otra persona. La empatía es, por lo tanto, esencial en toda relación enfermera-paciente. (Triana, 2017)

2.3. Marco conceptual

Amabilidad: Es una virtud que facilita las relaciones interpersonales y cuando ella está presente todo se hace más fácil y más ameno. (Martin, et al, 2020)

Atención farmacéutica: Proceso mediante el cual un farmacéutico coopera con el paciente y con otros profesionales en el diseño, implantación y monitorización de los

tratamientos farmacológicos de los pacientes con el fin de optimizar los resultados terapéuticos en éstos.(Cordobés, 2015)

Calidad atención: se basa en ofrecer un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos del paciente más allá de los que éste puede o espera.

Capacidad de respuesta: Aptitud, habilidad o capacidad que tenga la persona para realizar una buena acción en caso de encontrarse con un suceso que pueda afectar su integridad física o bienes materiales. (Minaya, et. al., 2017)

Confianza: Es la seguridad que una persona tiene de otra persona o de algo. También se trata del presentimiento de uno mismo y del ánimo para realizar algo. Puede ser utilizado en diferentes campos de la práctica social del ser humano como son: la política, la sociología y la psicología social. (Martin, et al, 2020)

Continuidad: Es el grado en la cual los usuarios reciben una serie de servicios que necesitan, sin interrupciones, suspensiones, ni repeticiones innecesarias de evaluación, diagnóstico o tratamiento (Cordova, 2018)

Dispensación: Es el acto farmacéutico que va desde la recepción de la prescripción médica hasta la entrega de los medicamentos al paciente. (Rodríguez, 2017)

Eficiencia: Es la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir lo que queremos determinadamente. (Asencio, 2017)

Empatía: Es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos, e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él. (Cordova, 2018)

Ética: La ética es una virtud que conlleva a la responsabilidad, la honestidad, el compromiso, a ser buenos ciudadanos y de evitar afectar de manera negativa a quienes están a nuestro alrededor con acciones nocivas, en especial, si se trata de obtener un beneficio en particular. (Santiago, et al, 2020)

Expendio: El expendio es el acto en que personal de farmacia no profesional (es decir no químico-farmacéutico) entrega la medicación prescrita. (Digemid, 2018)

Oportuna: Que sucede o se realiza en unas circunstancias o un momento buenos para producir el efecto deseado. (González, 2020)

Respeto: El respeto es la consideración y valoración especial que se le tiene a alguien o a algo, al que se le reconoce valor social o especial diferencia. (Santiago, et al, 2020)

Satisfacción: Es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. (Febres, et al, 2020)

Servicio: Un servicio es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. (Martin, et al, 2020)

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.

2.4.2. Hipótesis específica

- Existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos en su dimensión recepción y validación y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.
- Existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos en su dimensión análisis e interpretación y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.
- Existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos en su dimensión preparación y selección de productos y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.
- Existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos en su dimensión registros y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.
- Existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos en su dimensión entrega de productos e información y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.

2.5. Operacionalización de variables e indicadores

2.5.1. Variable independiente

Dispensación de medicamentos

La dispensación de medicamentos es el acto 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 Químico Farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado del medicamento, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y las condiciones de conservación del producto. (Minsa, 2021)

2.5.2. Variable dependiente

Satisfacción de usuarios: Satisfacción del usuario es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos y las expectativas, en el otro. Es decir, un estado mental del usuario a presentar sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructor y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos. (Cordova, 2018)

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES E INDICADORES

Tabla N° 1. *Dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, 2021.*

Variable	Definición conceptual	Dimensión	Indicador
Variable Independiente Dispensación de medicamentos	La dispensación de medicamentos es el acto 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. (Minsa, 2021)	Recepción y validación	Solicitud de receta Revisión minuciosa
		Análisis e interpretación	Legibilidad de receta Interpretación Experiencia Información
		Preparación y selección de productos	Calidad Verificación Tiempo necesario
		De los registros	Indicaciones Información adicional Detallado de productos
		Entrega de productos e información	Constatación de dispensación Información de reacciones Recomendaciones Dominio de información Resolución de dudas
Variable Dependiente Satisfacción de usuarios	Satisfacción del usuario es el resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas, en un lado, y los objetivos	Elementos tangibles	Infraestructura Limpieza Presentación del personal
		Fiabilidad	Sencillez de trámites Continuidad Respeto
		Capacidad de respuesta	Claridad Disposición

	y las expectativas, en el otro (Cordova, 2018)		Tiempo de atención
		Seguridad	Confianza Honestidad Servicio
		Empatía	Amabilidad Atención individualizada Tolerancia

Fuente: Elaboración Propia

Capítulo III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo por que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre las variables en estudio a través de la estadística y poder presentar patrones y características del comportamiento de dichas variables.

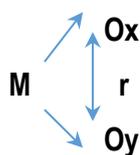
Asimismo, el nivel es básico porque busca el poder obtener el conocimiento a través de la observación de las variables y no tiene un sentido práctico.

El tipo de estudio es descriptivo correlacional. es descriptivo porque se describirá las variables de estudio en sus características principales además de describir el nivel en el cual se presentan.

3.2. Descripción del método y diseño

En el desarrollo de la presente investigación se recurrió al Método hipotético-deductivo, En el método hipotético-deductivo (o de contrastación de hipótesis) se trata de establecer la verdad o falsedad de las hipótesis (que no podemos comprobar directamente, por su carácter de enunciados generales, o sea leyes, que incluyen términos teóricos), a partir de la verdad o falsedad de las consecuencias observacionales, unos enunciados que se refieren a objetos y propiedades observables, que se obtienen deduciéndolos de las hipótesis y, cuya verdad o falsedad estamos en condiciones de establecer directamente. (Hernández Y Mendoza, 2018)

Asimismo, se utilizó el **diseño no experimental** de **corte transversal**, porque el estudio no manipula las variables de forma intencionada sino la investigación se da a través de la observación del fenómeno en su contexto natural tal y como se da en la realidad, dándose en un determinado tiempo. En este sentido la investigación respondió al siguiente Esquema:



Interpretando el diagrama tenemos:

M = Usuarios

Ox = Dispensación de medicamentos

Oy = satisfacción de usuarios

r = Relación entre variables

3.3. Población y muestra

Población

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), "La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación" (p.425). En este caso nuestra población estuvo conformada por 180 usuarios que acudieron a la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, 2021.

Muestra

Es el conjunto o una fracción representativa la cual se toma de la población, para estudiar un fenómeno medible y común que experimenten. (Hernández y Mendoza, 2018) Para definir el tamaño de la muestra a trabajar en la investigación, se aplicó la siguiente fórmula correspondiente a poblaciones finitas:

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

Donde:

- N : Población (180)
- Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)
- P : Probabilidad de éxito (0.5)
- Q : Probabilidad de fracaso (0.5)
- E : Error estándar (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{180 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(180 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 123 \text{ usuarios}$$

Muestreo: El estudio presenta un muestreo probabilístico aleatorio simple, puesto que la cantidad elegida se obtuvo a través de una ecuación muestral, y aleatoria simple porque todos los pacientes tendrán la misma opción de ser elegidos para conformar dicha cantidad. (Hernández y Mendoza, 2018)

Criterios de inclusión:

- Usuarios de la farmacia que desearon participar
- Usuarios de la farmacia del Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren
- Usuarios de la farmacia mayores de edad

Criterios de exclusión:

- Usuarios de la farmacia que no desearon participar
- Usuarios de la farmacia de otros hospitales
- Usuarios de la farmacia menores de edad

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Respecto a la técnica de recolección de datos estudio, se empleó la encuesta, la cual es una estrategia que permite describir el cómo o la forma en que se llevara a cabo la recolección de datos de una muestra.

En cuanto al instrumento se utilizó el cuestionario, en el caso de la variable Dispensación de medicamentos se utilizó un cuestionario de 17 ítems el cual fue diseñado por la autora Briceño (2020), en el caso de la variable satisfacción de usuarios, se utilizó un cuestionario de 22 ítems denominado Servqual. Ambos instrumentos presentan una escala de Likert y serán evaluados en su confiabilidad por alfa de Cronbach el cual resultó mayor al 0.7 lo que será altamente confiable.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Como primer paso se pidió la autorización para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos a través de una solicitud dirigida al encargado de la Farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren. Luego de obtener las repuestas y solución de los cuestionarios se procedió al análisis de las repuestas y cuestionarios filtrando los erróneos, luego codificar cada respuesta para poder elaborar una base de datos que luego fue procesada por los programas correspondientes

En el análisis de datos, luego de haber obtenido las respuestas del instrumento aplicado y elaborar una base de datos, el cual fue analizado con la confiabilidad de k de Richardson para verificar la confiabilidad de los datos luego de ello pasó por la tabulación a través del programa de Excel y luego por el análisis del programa estadístico social SPSS 25.0, el cual nos arroja los datos en tablas de frecuencias y porcentajes además de graficas en barras, esenciales para la descripción e interpretación de los resultados de las variables y dimensiones

Con lo que se logró presentar los resultados de una manera descriptiva para poder expresar los niveles encontrados en la muestra de estudio a través de las tablas y graficas de barras.

Respecto a la prueba de hipótesis, se hizo uso del estadístico de Rho de Spearman, siendo un análisis no paramétrico, que sirvió para comprobar las hipótesis planteadas, y logrando su respectiva interpretación.

A partir de dichos resultados tanto estadísticos como inferenciales se logró elaborar las conclusiones y recomendaciones del caso.

Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados

4.1. Presentación de resultados

Tabla 2.

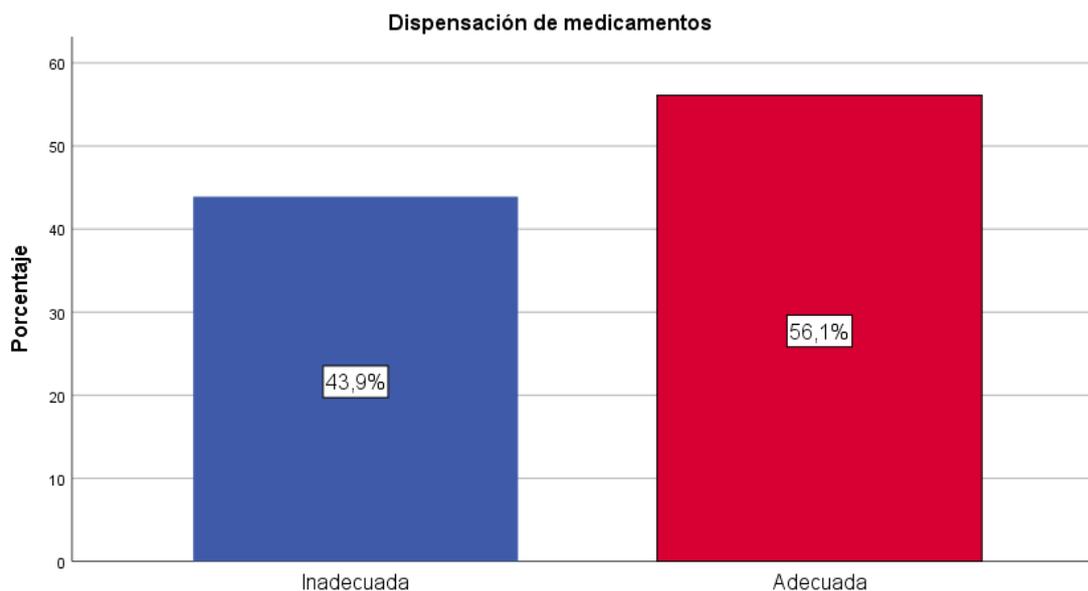
Distribución de datos según la variable dispensación de medicamentos.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	54	43,9
Adecuada	69	56,1
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 1.

Distribución de datos según la variable dispensación de medicamentos.



En la tabla 2 y gráfico 1, podemos observar que el 43.9% perciben una dispensación de medicamentos en un nivel inadecuado y el 56.1% un nivel adecuado. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los usuarios de la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, perciben una dispensación de medicamentos en un nivel adecuado.

Tabla 3.

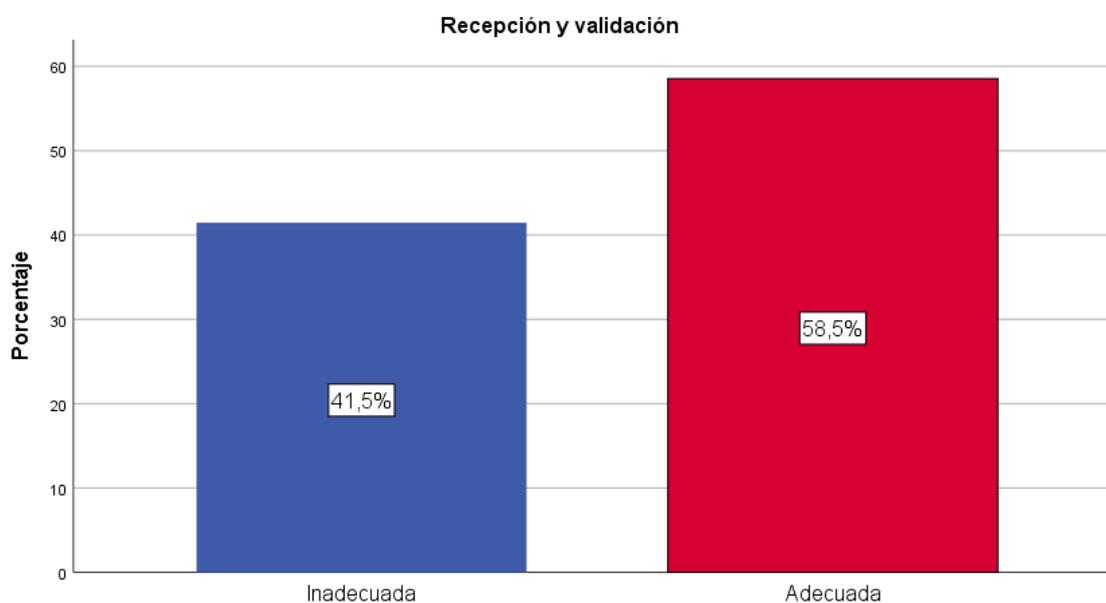
Dispensación de medicamentos según dimensión recepción y validación.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	51	41,5
Adecuada	72	58,5
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 2.

Dispensación de medicamentos según dimensión recepción y validación.



En la tabla 3 y gráfico 2, podemos observar que el 41.5% perciben una dispensación de medicamentos en su dimensión recepción y validación en un nivel inadecuado y el 58.5% un nivel adecuado. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los usuarios de la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, perciben una dispensación de medicamentos en su dimensión recepción y validación en un nivel adecuado.

Tabla 4.

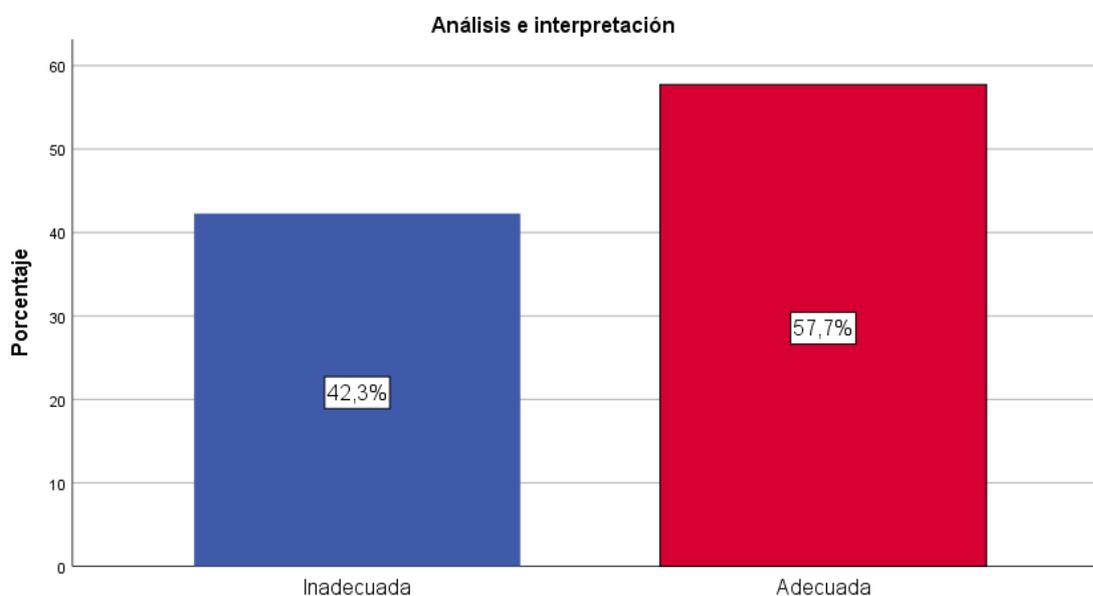
Dispensación de medicamentos según dimensión análisis e interpretación.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	52	42,3
Adecuada	71	57,7
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 3.

Dispensación de medicamentos según dimensión análisis e interpretación.



En la tabla 4 y gráfico 3, podemos observar que el 42,3% perciben una dispensación de medicamentos en su dimensión análisis e interpretación en un nivel inadecuado y el 57,7% un nivel adecuado. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los usuarios de la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, perciben una dispensación de medicamentos en su dimensión análisis e interpretación en un nivel adecuado.

Tabla 5.

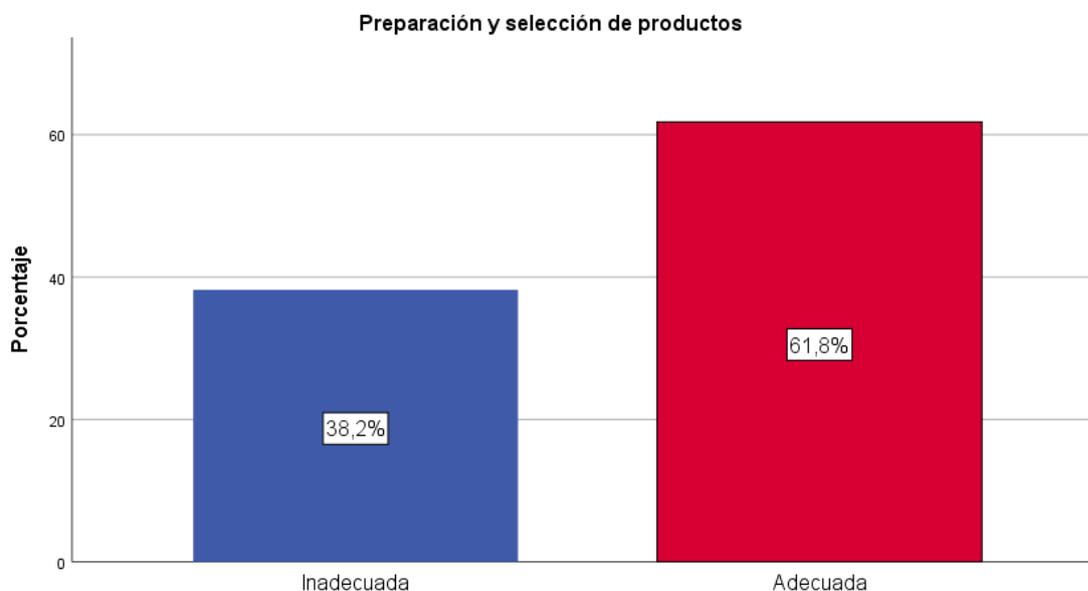
Dispensación de medicamentos según dimensión preparación y selección de productos.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	47	38,2
Adecuada	76	61,8
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 4.

Dispensación de medicamentos según dimensión preparación y selección de productos.



En la tabla 5 y gráfico 4, podemos observar que el 38.2% perciben una dispensación de medicamentos en su dimensión preparación y selección de productos en un nivel inadecuado y el 61.8% un nivel adecuado. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los usuarios de la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, perciben una dispensación de medicamentos en su dimensión preparación y selección de productos en un nivel adecuado.

Tabla 6.

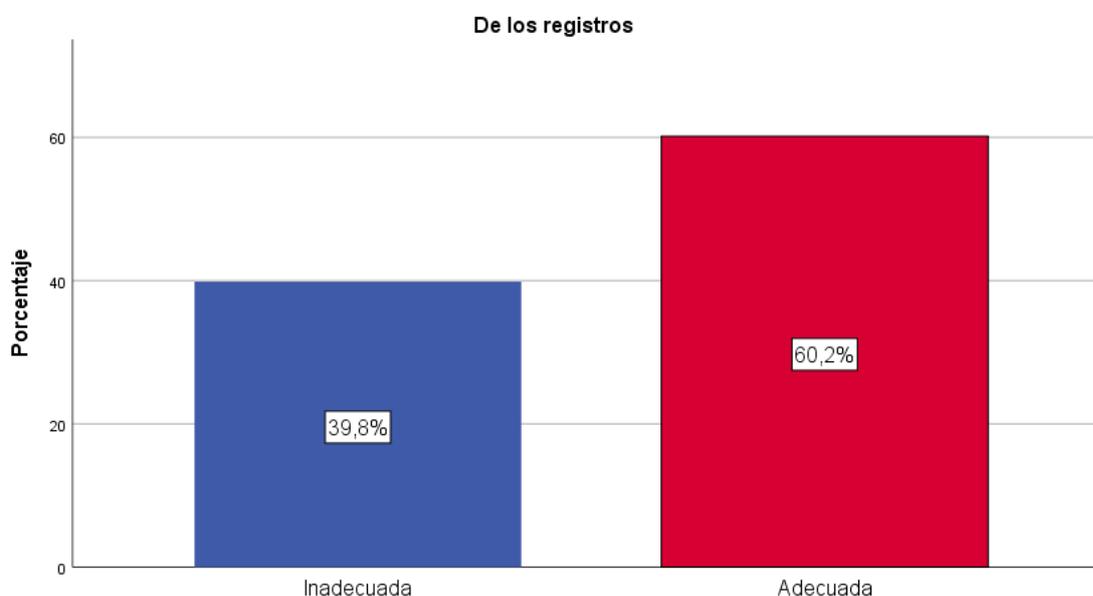
Dispensación de medicamentos según dimensión registros.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	49	39,8
Adecuada	74	60,2
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 5.

Dispensación de medicamentos según dimensión registros.



En la tabla 6 y gráfico 5, podemos observar que el 39.8% perciben una dispensación de medicamentos en su dimensión registros en un nivel inadecuado y el 60.2% un nivel adecuado. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los usuarios de la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, perciben una dispensación de medicamentos en su dimensión registros en un nivel adecuado.

Tabla 7.

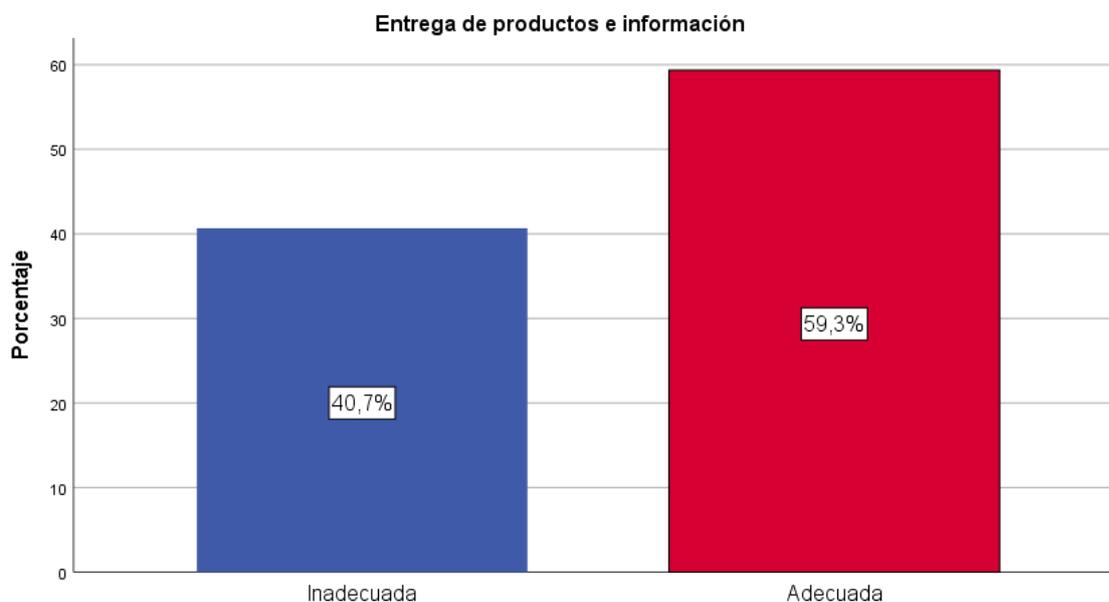
Dispensación de medicamentos según dimensión entrega de productos e información.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	50	40,7
Adecuada	73	59,3
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 6.

Dispensación de medicamentos según dimensión entrega de productos e información.



En la tabla 7 y gráfico 6, podemos observar que el 40.7% perciben una dispensación de medicamentos en su dimensión entrega de productos e información en un nivel inadecuado y el 59.3% un nivel adecuado. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los usuarios de la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, perciben una dispensación de medicamentos en su dimensión entrega de productos e información en un nivel adecuado.

Tabla 8.

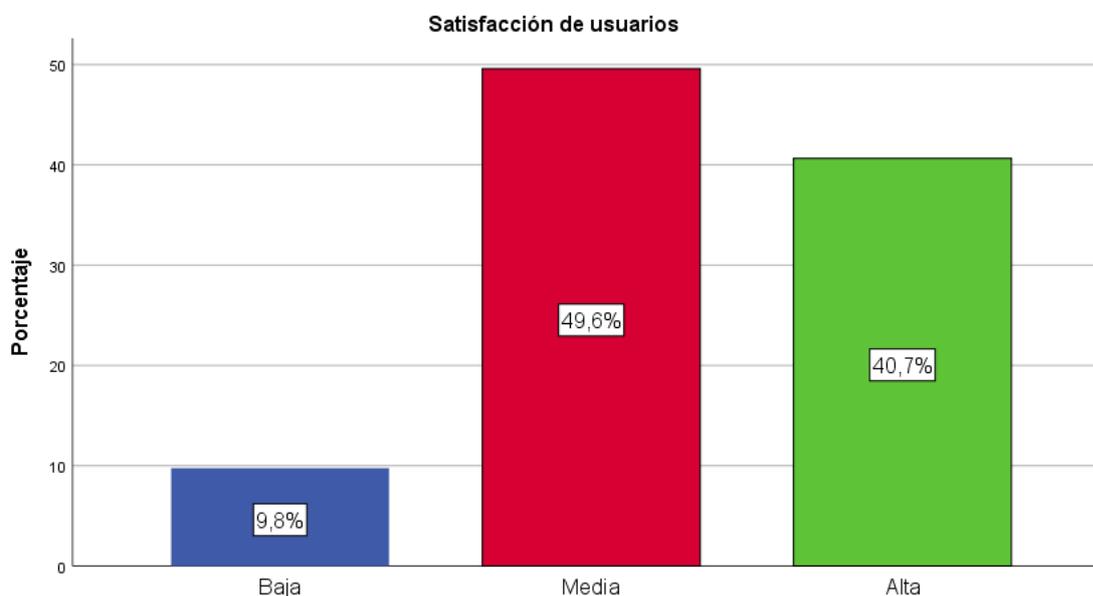
Distribución de datos según la variable satisfacción de usuarios.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	12	9,8
Media	61	49,6
Alta	50	40,7
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 7.

Distribución de datos según la variable satisfacción de usuarios.



En la tabla 8 y gráfico 7, podemos observar que el 9.8% presenta una satisfacción en un nivel bajo, el 49.6% un nivel medio y el 40.7% un nivel alto. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los usuarios de la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, presenta una satisfacción en un nivel medio.

Tabla 9.

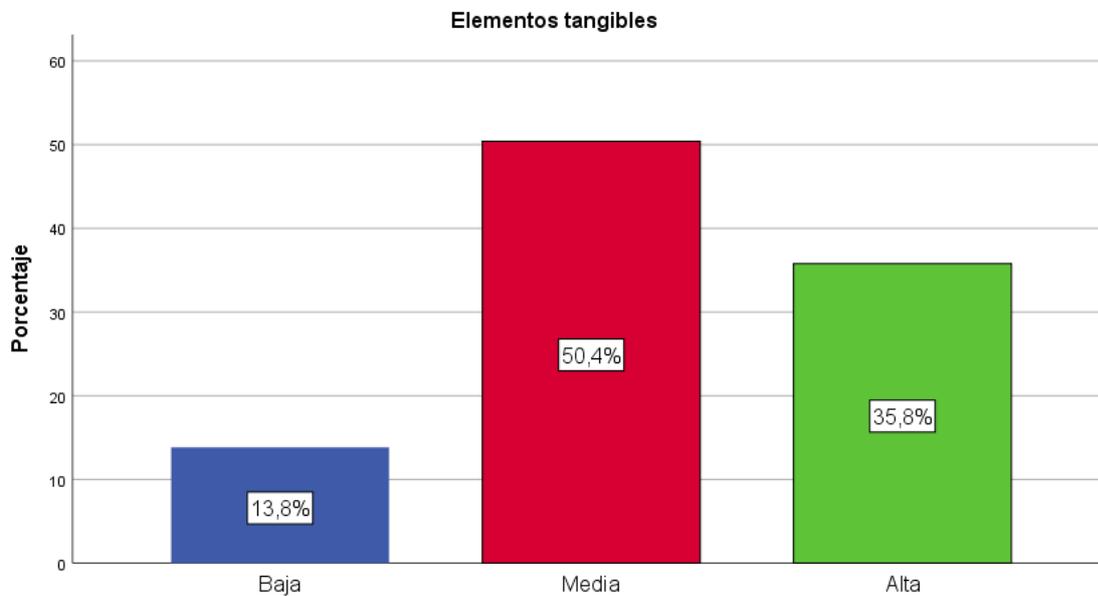
Satisfacción de usuarios según dimensión elementos tangibles.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	17	13,8
Media	62	50,4
Alta	44	35,8
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 8.

Satisfacción de usuarios según dimensión elementos tangibles.



En la tabla 9 y gráfico 8, podemos observar que el 13,8% presenta una satisfacción de usuario en su dimensión elementos tangibles en un nivel bajo, el 50,4% un nivel medio y el 35,8% un nivel alto. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los usuarios de la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, presenta una satisfacción de usuario en su dimensión elementos tangibles en un nivel medio.

Tabla 10.

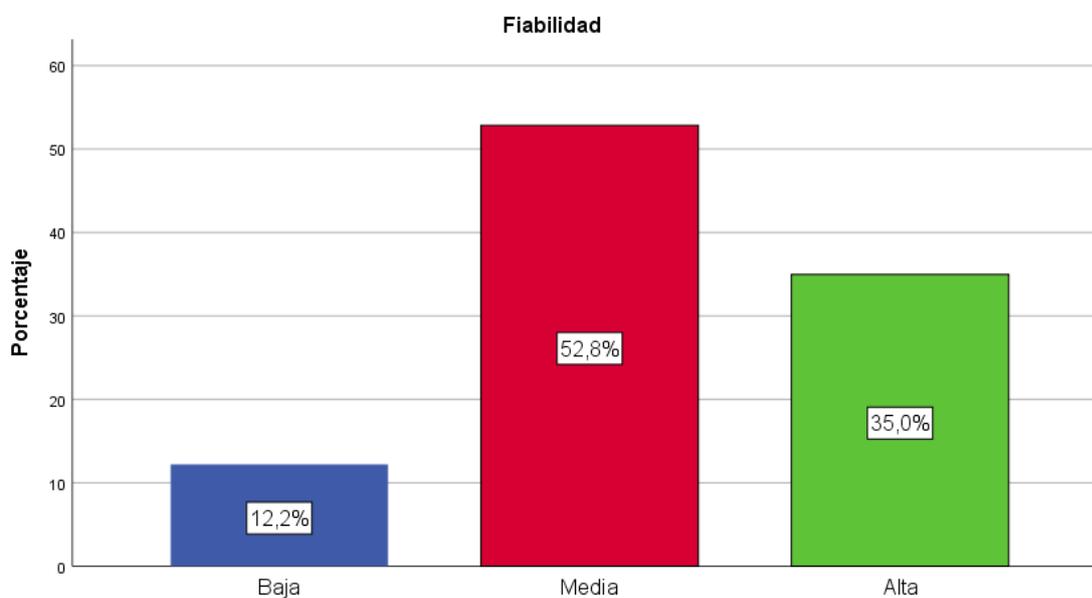
Satisfacción de usuarios según dimensión fiabilidad.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	15	12,2
Media	65	52,8
Alta	43	35,0
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 9.

Satisfacción de usuarios según dimensión fiabilidad.



En la tabla 10 y gráfico 9, podemos observar que el 12.2% presenta una satisfacción de usuario en su dimensión fiabilidad en un nivel bajo, el 52.8% un nivel medio y el 35.0% un nivel alto. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los usuarios de la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, presenta una satisfacción de usuario en su dimensión fiabilidad en un nivel medio.

Tabla 11.

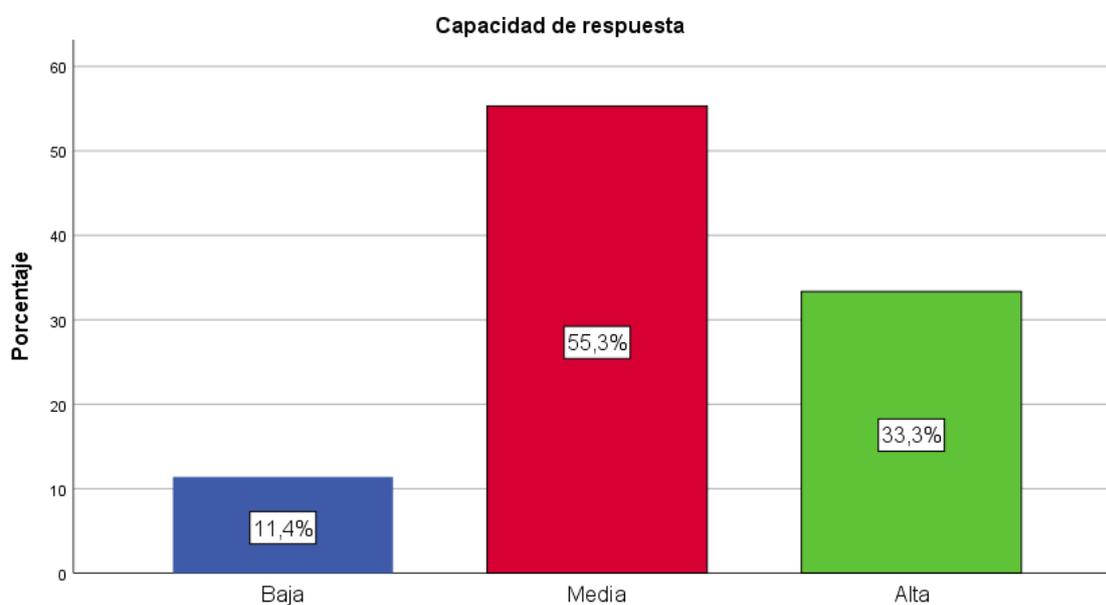
Satisfacción de usuarios según dimensión capacidad de respuesta.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	14	11,4
Media	68	55,3
Alta	41	33,3
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 10.

Satisfacción de usuarios según dimensión capacidad de respuesta.



En la tabla 11 y gráfico 10, podemos observar que el 11.4% presenta una satisfacción de usuario en su dimensión capacidad de respuesta en un nivel bajo, el 55.3% un nivel medio y el 33.3% un nivel alto. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los usuarios de la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, presenta una satisfacción de usuario en su dimensión capacidad de respuesta en un nivel medio.

Tabla 12.

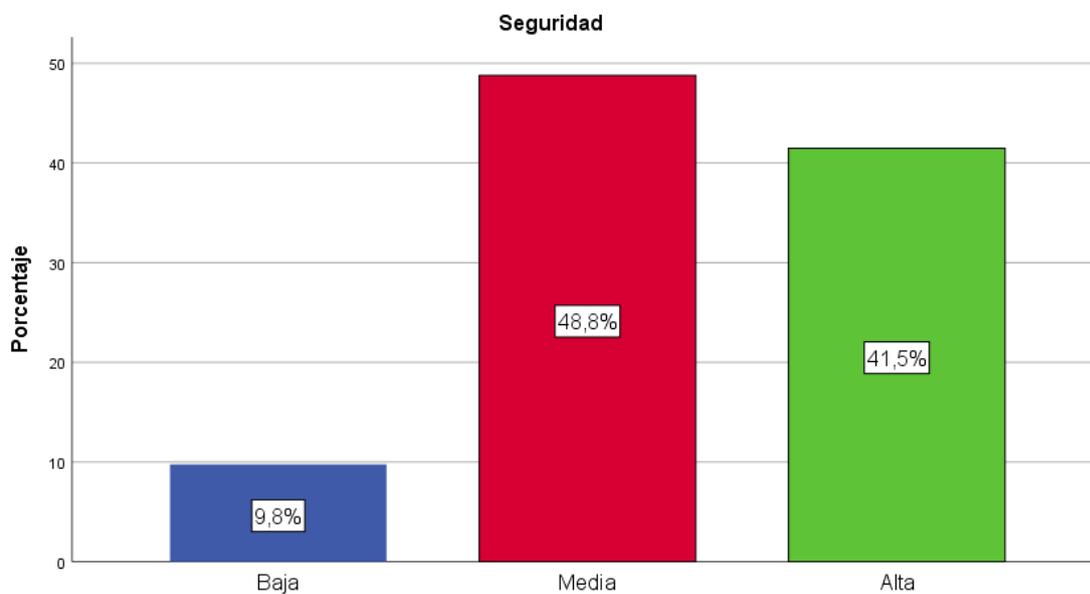
Satisfacción de usuarios según dimensión seguridad.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	12	9,8
Media	60	48,8
Alta	51	41,5
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 11.

Satisfacción de usuarios según dimensión seguridad.



En la tabla 12 y gráfico 11, podemos observar que el 9.8% presenta una satisfacción de usuario en su dimensión seguridad en un nivel bajo, el 48.8% un nivel medio y el 41.5% un nivel alto. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los usuarios de la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, presenta una satisfacción de usuario en su dimensión seguridad en un nivel medio.

Tabla 13.

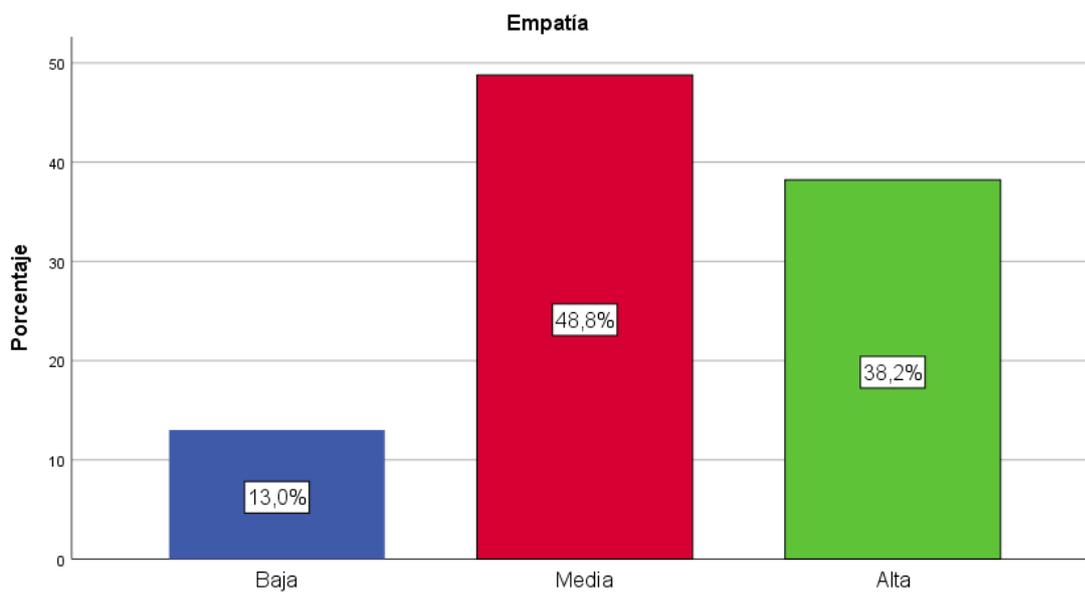
Satisfacción de usuarios según dimensión empatía.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	16	13,0
Media	60	48,8
Alta	47	38,2
Total	123	100,0

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 12.

Satisfacción de usuarios según dimensión empatía.



En la tabla 13 y gráfico 12, podemos observar que el 13,0% presenta una satisfacción de usuario en su dimensión empatía en un nivel bajo, el 48,8% un nivel medio y el 38,2% un nivel alto. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los usuarios de la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, presenta una satisfacción de usuario en su dimensión empatía en un nivel medio.

Tabla 14.

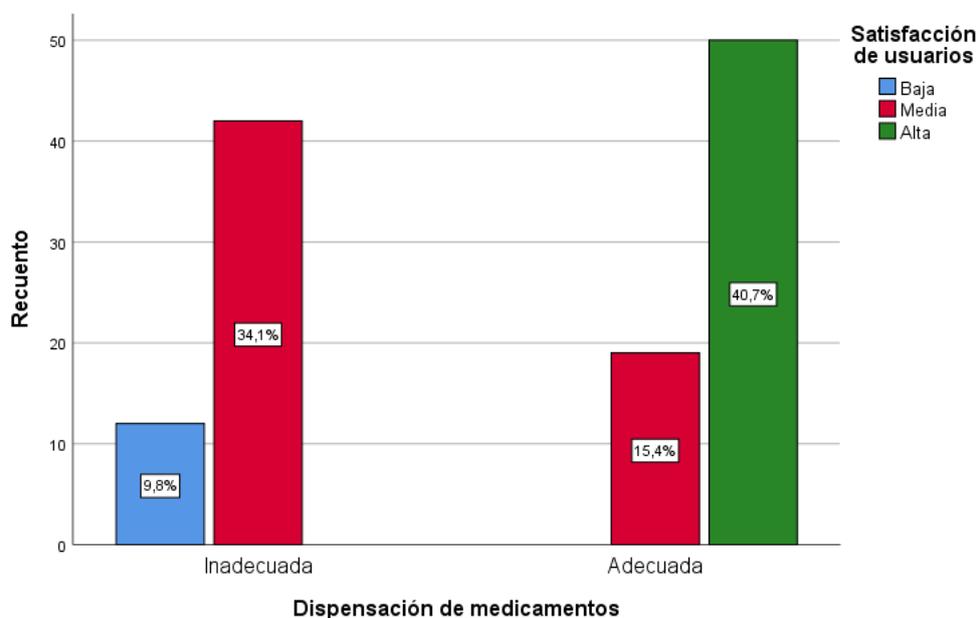
Dispensación de medicamentos según satisfacción de usuarios.

		Satisfacción de usuarios				
		Baja	Media	Alta	Total	
Dispensación de medicamentos	Inadecuada	Recuento	12	42	0	54
		% del total	9,8%	34,1%	0,0%	43,9%
	Adecuada	Recuento	0	19	50	69
		% del total	0,0%	15,4%	40,7%	56,1%
Total	Recuento	12	61	50	123	
	% del total	9,8%	49,6%	40,7%	100,0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 13.

Dispensación de medicamentos según satisfacción de usuarios.



Al correlacionar la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios, se encontró que del grupo que percibe una dispensación en un nivel inadecuado, el 9.8% presenta una satisfacción en un nivel bajo y el 34.1% un nivel medio. En el grupo que percibe una dispensación en un nivel adecuado, el 15.4% presenta una satisfacción en un nivel medio y el 40.7% un nivel alto.

Tabla 15.

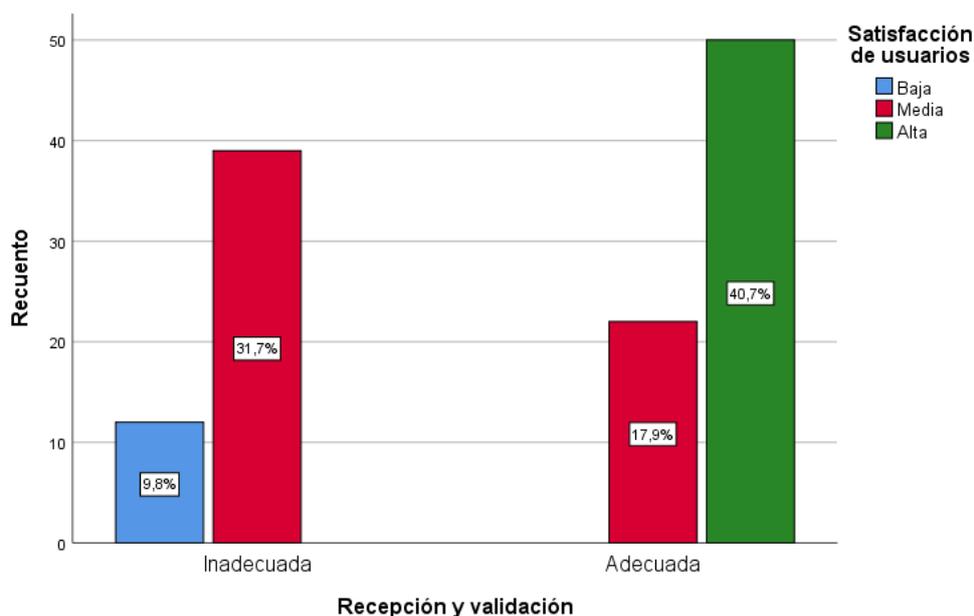
Recepción y validación según satisfacción de usuarios.

			Satisfacción de usuarios			
			Baja	Media	Alta	Total
Recepción y validación	Inadecuada	Recuento	12	39	0	51
		% del total	9,8%	31,7%	0,0%	41,5%
	Adecuada	Recuento	0	22	50	72
		% del total	0,0%	17,9%	40,7%	58,5%
Total	Recuento		12	61	50	123
	% del total		9,8%	49,6%	40,7%	100,0%

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 14.

Recepción y validación según satisfacción de usuarios.



Al correlacionar la recepción y validación con la satisfacción de usuarios, se encontró que del grupo que percibe una recepción y validación en un nivel inadecuado, el 9.8% presenta una satisfacción en un nivel bajo y el 31.7% un nivel medio. En el grupo que percibe una recepción y validación en un nivel adecuado, el 17.9% presenta una satisfacción en un nivel medio y el 40.7% un nivel alto.

Tabla 16.

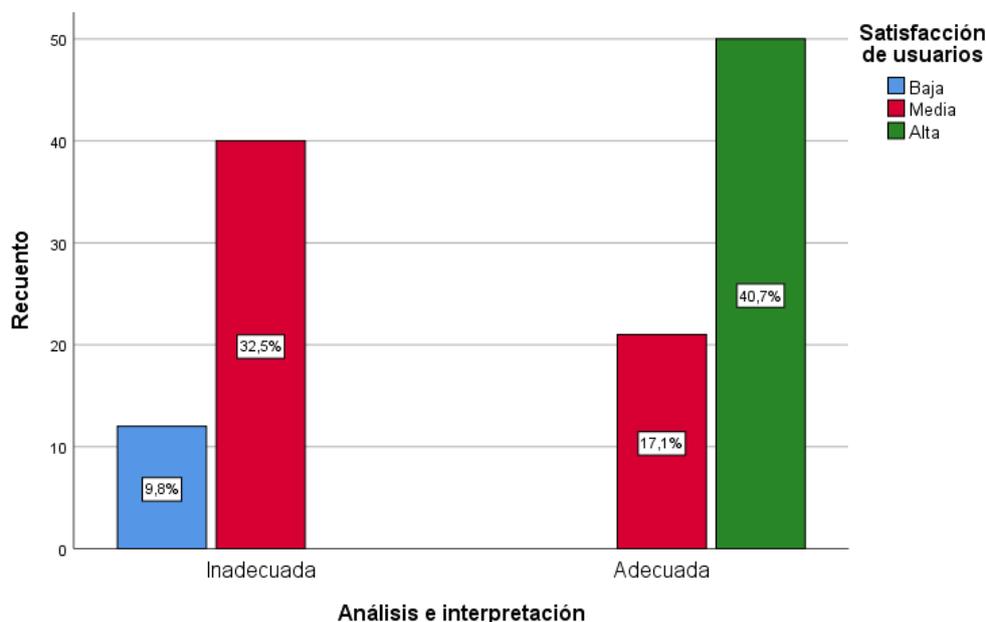
Análisis e interpretación según satisfacción de usuarios.

		Satisfacción de usuarios				
		Baja	Media	Alta	Total	
Análisis e interpretación	Inadecuada	Recuento	12	40	0	52
		% del total	9,8%	32,5%	0,0%	42,3%
	Adecuada	Recuento	0	21	50	71
		% del total	0,0%	17,1%	40,7%	57,7%
Total	Recuento	12	61	50	123	
	% del total	9,8%	49,6%	40,7%	100,0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 15.

Análisis e interpretación según satisfacción de usuarios.



Al correlacionar el análisis e interpretación con la satisfacción de usuarios, se encontró que del grupo que percibe un análisis e interpretación en un nivel inadecuado, el 9.8% presenta una satisfacción en un nivel bajo y el 32.5% un nivel medio. En el grupo que percibe un análisis e interpretación en un nivel adecuado, el 17.1% presenta una satisfacción en un nivel medio y el 40.7% un nivel alto.

Tabla 17.

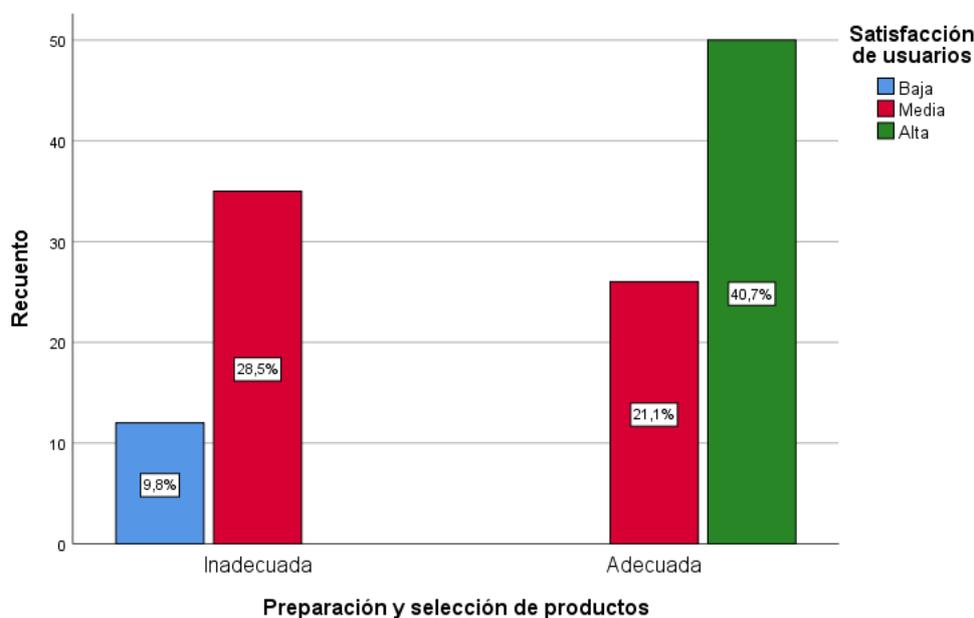
Preparación y selección de productos según satisfacción de usuarios.

			Satisfacción de usuarios			
			Baja	Media	Alta	Total
Preparación y selección de productos	Inadecuada	Recuento	12	35	0	47
		% del total	9,8%	28,5%	0,0%	38,2%
	Adecuada	Recuento	0	26	50	76
		% del total	0,0%	21,1%	40,7%	61,8%
Total		Recuento	12	61	50	123
		% del total	9,8%	49,6%	40,7%	100,0%

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 16.

Preparación y selección de productos según satisfacción de usuarios.



Al correlacionar la preparación y selección de productos con la satisfacción de usuarios, se encontró que del grupo que percibe una preparación y selección de productos en un nivel inadecuado, el 9.8% presenta una satisfacción en un nivel bajo y el 28.5% un nivel medio. En el grupo que percibe una preparación y selección de productos en un nivel adecuado, el 21.1% presenta una satisfacción en un nivel medio y el 40.7% un nivel alto.

Tabla 18.

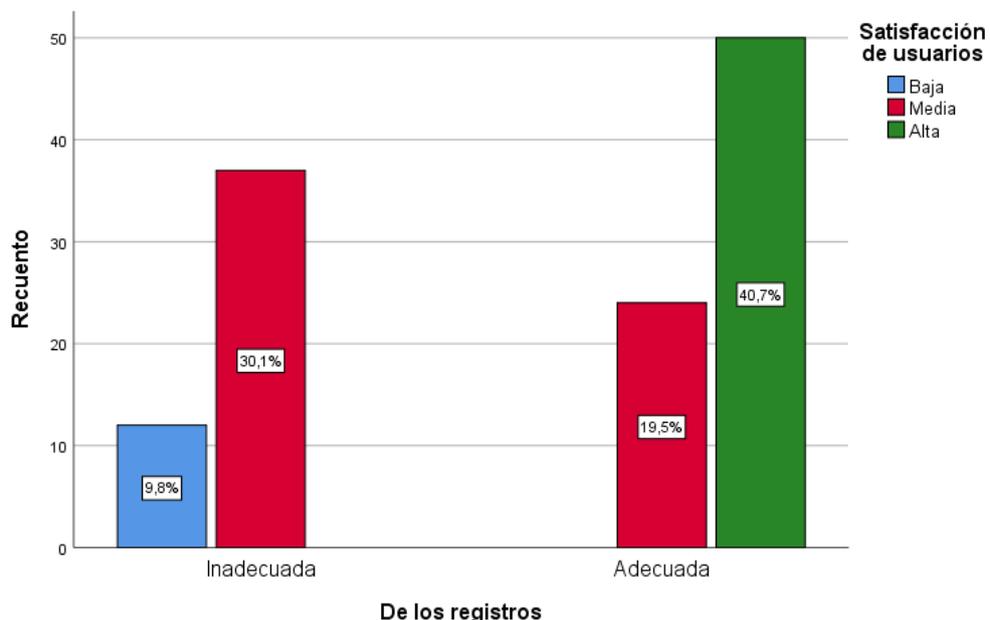
Registros según satisfacción de usuarios.

		Satisfacción de usuarios				
		Baja	Media	Alta	Total	
De los registros	Inadecuada	Recuento	12	37	0	49
		% del total	9,8%	30,1%	0,0%	39,8%
	Adecuada	Recuento	0	24	50	74
		% del total	0,0%	19,5%	40,7%	60,2%
Total	Recuento	12	61	50	123	
	% del total	9,8%	49,6%	40,7%	100,0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 17.

Registros según satisfacción de usuarios.



Al correlacionar los registros con la satisfacción de usuarios, se encontró que del grupo que percibe registros en un nivel inadecuado, el 9.8% presenta una satisfacción en un nivel bajo y el 30.1% un nivel medio. En el grupo que percibe registros en un nivel adecuado, el 19.5% presenta una satisfacción en un nivel medio y el 40.7% un nivel alto.

Tabla 19.

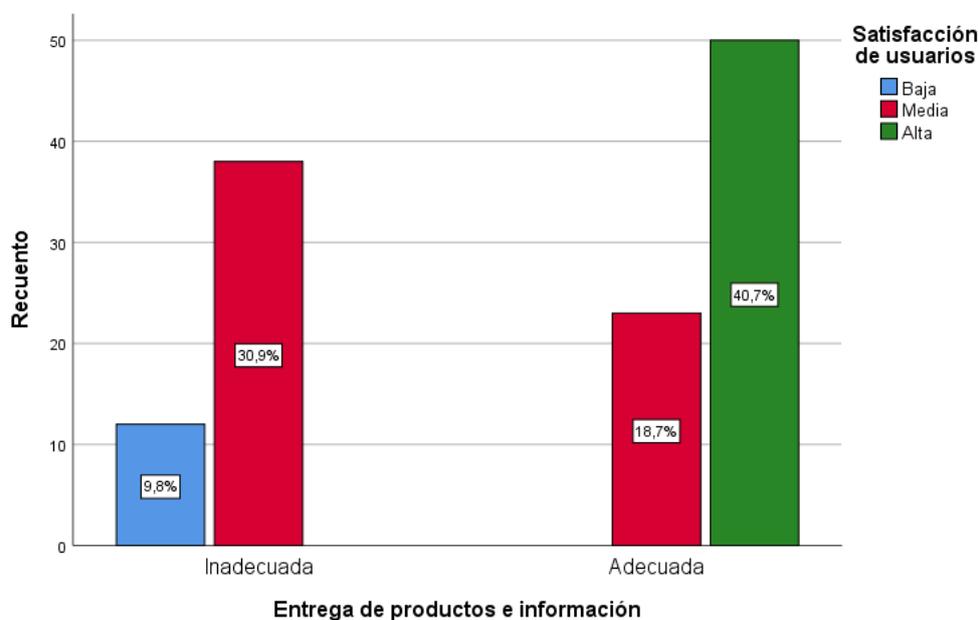
Entrega de productos e información según satisfacción de usuarios.

			Satisfacción de usuarios			
			Baja	Media	Alta	Total
Entrega de productos e información	Inadecuada	Recuento	12	38	0	50
		% del total	9,8%	30,9%	0,0%	40,7%
	Adecuada	Recuento	0	23	50	73
		% del total	0,0%	18,7%	40,7%	59,3%
Total		Recuento	12	61	50	123
		% del total	9,8%	49,6%	40,7%	100,0%

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

Gráfico 18.

Entrega de productos e información según satisfacción de usuarios.



Al correlacionar la entrega de productos e información con la satisfacción de usuarios, se encontró que del grupo que percibe una entrega de productos e información en un nivel inadecuado, el 9.8% presenta una satisfacción en un nivel bajo y el 30.9% un nivel medio. En el grupo que percibe una entrega de productos e información en un nivel adecuado, el 18.7% presenta una satisfacción en un nivel medio y el 40.7% un nivel alto.

4.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis principal

Ha: Existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.

Tabla 20

Prueba de correlación según Spearman entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios.

			Dispensación de medicamentos	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Dispensación de medicamentos	Coefficiente de correlación	1,000	,751**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	123	123
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,751**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	123	123

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

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 20 la variable dispensación de medicamentos está relacionada de manera directa y positiva con la variable satisfacción de usuarios, según la correlación de Spearman de 0.751 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis principal y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos en su dimensión recepción y validación y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos en su dimensión recepción y validación y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.

Tabla 21

Prueba de correlación según Spearman entre a dispensación de medicamentos en su dimensión recepción y validación y la satisfacción de usuarios.

			Recepción y validación	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Recepción y validación	Coefficiente de correlación	1,000	,727**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	123	123
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,727**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	123	123

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

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 21 la dimensión recepción y validación está relacionada de manera directa y positiva con la variable satisfacción de usuarios, según la correlación de Spearman de 0.727 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos en su dimensión análisis e interpretación y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos en su dimensión análisis e interpretación y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.

Tabla 22

Prueba de correlación según Spearman entre la dispensación de medicamentos en su dimensión análisis e interpretación y la satisfacción de usuarios.

		Análisis e interpretación	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Análisis e interpretación	1,000	,734**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	123	123
Satisfacción de usuarios	Análisis e interpretación	,734**	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	123	123

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

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 22 la dimensión análisis e interpretación está relacionada de manera directa y positiva con la variable satisfacción de usuarios, según la correlación de Spearman de 0.734 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 2 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos en su dimensión preparación y selección de productos y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos en su dimensión preparación y selección de productos y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.

Tabla 23

Prueba de correlación según Spearman entre la dispensación de medicamentos en su dimensión preparación y selección de productos y la satisfacción de usuarios.

		Preparación y selección de productos		Satisfacción de usuarios	
Rho de Spearman	Preparación y selección de productos	Coeficiente de correlación	1,000	,697**	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	123	123	
Satisfacción de usuarios	Satisfacción de usuarios	Coeficiente de correlación	,697**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	123	123	

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

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 23 la dimensión preparación y selección de productos está relacionada de manera directa y positiva con la variable satisfacción de usuarios, según la correlación de Spearman de 0.697 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 4

Ha: Existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos en su dimensión registros y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos en su dimensión registros y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.

Tabla 24

Prueba de correlación según Spearman entre la dispensación de medicamentos en su dimensión registros y la satisfacción de usuarios.

		Registros	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Registros	1,000	,711**
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	123	123
Satisfacción de usuarios	Registros	,711**	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	123	123

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

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 24 la dimensión registros está relacionada de manera directa y positiva con la variable satisfacción de usuarios, según la correlación de Spearman de 0.711 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 4 y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 5

Ha: Existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos en su dimensión entrega de productos e información y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.

Ho: No existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos en su dimensión entrega de productos e información y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.

Tabla 25

Prueba de correlación según Spearman entre la dispensación de medicamentos en su dimensión entrega de productos e información y la satisfacción de usuarios.

			Entrega de productos e información	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Entrega de productos e información	Coefficiente de correlación	1,000	,719**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	123	123
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,719**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	123	123

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

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 25 la dimensión entrega de productos e información está relacionada de manera directa y positiva con la variable satisfacción de usuarios, según la correlación de Spearman de 0.719 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 5 y se rechaza la hipótesis nula.

4.3. Discusión de los resultados

De acuerdo a los resultados encontrados se encontró que el 43.9% perciben una dispensación de medicamentos en un nivel inadecuado y el 56.1% un nivel adecuado; asimismo podemos observar que el 9.8% presenta una satisfacción en un nivel bajo, el 49.6% un nivel medio y el 40.7% un nivel alto. Se puede evidenciar que en una mayor proporción los usuarios de la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, presenta una satisfacción en un nivel medio, por lo que se concluyó que la variable dispensación de medicamentos está relacionada de manera directa y positiva con la variable satisfacción de usuarios, según la correlación de Spearman de 0.751 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.

Lo que se compara con el estudio de **Barrionuevo y Salvador (2021)** en Lima donde se encontró que a mayoría de usuarios calificó como adecuada la dispensación de productos farmacéuticos. Pero un 4.94% de usuarios calificó como inadecuado la dispensación de productos farmacéuticos. Asimismo la mayoría de usuarios se siente satisfecho con la atención del personal de farmacia. Por lo que ambas variables se relacionan de manera directa, lo que se asemeja a lo obtenido por **Mejía y Chávez (2021) en Lima donde se halló que** la mayoría de encuestados está Satisfecho y muy satisfechos con el proceso de dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción y llegando a la conclusión que si existe relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción del usuario en la en cinco boticas en el distrito de La Victoria 2020; resultados que concuerdan con el presente estudio donde la relación entre la dispensación de medicamentos se asocia de manera directa con la satisfacción de los usuarios; otro estudio es el de **López (2019)** en Piura en donde tuvo el **objetivo** de conocer si existe relación entre el Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y Satisfacción del Usuario Externo – Servicio Farmacia – Hospital de Paita – 2018, encontrando que el 71.74% de los Usuarios Externos se encuentran satisfechos; de las encuestas al personal del Servicio de Farmacia se obtuvo que el 80 % cumplen con las BPD, la relación entre las BPD y la Satisfacción del Usuario Externo mediante la prueba del Chi cuadrado calculado = 19.2 lo que indicaría que si existe relación; cabe mencionar que la dispensación de medicamentos es el acto 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 Químico

Farmacéutico informa y orienta al paciente sobre el uso adecuado del medicamento, reacciones adversas, interacciones medicamentosas y las condiciones de conservación del producto. (Minsa, 2021)

Por otro lado se menciona que la satisfacción del paciente requiere diversos elementos, que de manera particular o al interactuar, fomentan la satisfacción, destacando el acceso a los diversos servicios, la disponibilidad de los recursos de la institución, para que puedan brindar la atención requerida por los usuarios, los cuidados son continuos y mantienen un estándar de calidad, la eficacia en los cuidados, los servicios han sido humanizados, información que recibe y accede el paciente relacionada a su salud y tratamiento, atención dada con personal con experiencia, competente, entorno amigable, empatía del personal, buen trato, acceso a medicamentos, máquinas y equipos funcionales, ambientes y espacios adecuados e información y buen trato a los familiares. (Palomino, 2018)

Como podemos ver la dispensación de medicamentos al realizarse de manera adecuada no solo le brinda seguridad al usuario sino que logra obtener su satisfacción, claro estos procesos requieren de varios elementos, que en conjunto pueden brindar un servicio de calidad a los usuarios y en un hecho tan importante como la dispensación de medicamentos que en un aspecto negativo o deficiente podría perjudicar o complicar la salud del usuario. Es por ello importante siempre estar en constante evaluación de estos procesos en la dispensación de medicamentos.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

Primera: Se determinó que la variable dispensación de medicamentos está relacionada de manera directa y positiva con la variable satisfacción de usuarios, según la correlación de Spearman de 0.751 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.

Segunda: Se determinó que la dimensión recepción y validación está relacionada de manera directa y positiva con la variable satisfacción de usuarios, según la correlación de Spearman de 0.727 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.

Tercera: Se determinó que la dimensión análisis e interpretación está relacionada de manera directa y positiva con la variable satisfacción de usuarios, según la correlación de Spearman de 0.734 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.

Cuarta: Se determinó que la dimensión preparación y selección de productos está relacionada de manera directa y positiva con la variable satisfacción de usuarios, según la correlación de Spearman de 0.697 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.

Quinta: Se determinó que la dimensión registros está relacionada de manera directa y positiva con la variable satisfacción de usuarios, según la correlación de Spearman de 0.711 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.

Sexta: Se determinó que la dimensión entrega de productos e información está relacionada de manera directa y positiva con la variable satisfacción de usuarios, según la correlación de Spearman de 0.719 representado este resultado como moderado con una significancia estadística de $p=0.000$ siendo menor que el 0.01.

5.2. Recomendaciones

Primera: Se sugiere a los encargados de la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, capacitar constantemente a su personal en el tema de la dispensación de los medicamentos así como la atención a los clientes y usuarios para generar mayor capacidad de respuesta en el servicio y lograr una mayor satisfacción en el usuario por lo que se fundamenta en los presente resultados donde a un mejor nivel de dispensación mejor satisfacción se producirá.

Segunda: Al personal de dispensación de medicamentos mantener un control estricto en el caso de la recepción de validación de medicamentos tanto a nivel documental como sistemático, con lo cual mantener un control eficaz con lo cual ofrecer un servicio más rápido y consciente de la demanda.

Tercera: Al jefe de farmacia mantener una constante evaluación de su personal con el fin de detectar elementos deficientes de los cuales se debe mejorar o remplazar, para agilizar los procesos en la cadena de dispensación de medicamentos.

Cuarta: Al jefe de farmacia elaborar un manual resumen, entendible y atractivo para los empleados, en el que se describa cada una de las actividades que debe realiza en el proceso de dispensación con o sin prescripción médica; asimismo, contribuya a minimizar errores y destaque la importancia de una dispensación de medicamentos de calidad.

Quinta: Al personal de farmacia mantener un estricto control en el proceso de dispensación, no obviar o saltar algún proceso ya que perjudicaría el servicio, además solicitar las herramientas necesarias así como el apoyo adecuado para que los procesos se respeten en toda la cadena de dispensación tanto como en recepción, registro, entrega entre otros, logrando un servicio de calidad además de rápido y eficiente, con lo cual obtener una mayor satisfacción de sus usuarios.

Sexta: Favorecer un adecuado ambiente laboral para concientizar la importancia de brindar un buen servicio a los usuarios de los establecimientos farmacéuticos. Esto ayuda a contribuir con el uso racional del medicamento y el cliente se sentirá agradecido por el esmero de la atención brindada

Referencias bibliográficas

- Ascencio, F. (2017) *Comunicación terapéutica y satisfacción del usuario de los servicios de medicina y cirugía del Hospital Regional Manuel Núñez Butrón, Puno-2015*. Rev. RIEPG;6(1):19-27.
<http://revistas.unap.edu.pe/epg/index.php/investigaciones/article/view/29>
- Barrionuevo, D. y Salvador, J. (2021) *Satisfacción del cliente relacionado con la dispensación de medicamentos en boticas y farmacias ubicadas en el Distrito de Santiago de Surco, enero, 2021*. <http://www.repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/440>
- Becerra, B. y Condori, A. (2019) *Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «cero colas» en Ica, Perú*. Rev Peru Med Exp Salud Publica 36 (4)
<https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/658-663/es/>
- Briceño Y. (2020) *Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46941>
- Carbajal, C. (2016) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016, Perú*. Universidad Cesar Vallejo. Tesis para optar el grado académico de: maestra en gestión pública. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8936/Carbajal_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 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 a obtener el grado académico de: maestro en gestión de los servicios de la salud.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27790/cardenas_ll.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ceballos, J. (2020) *Evaluación del efecto de un programa de educación continua para mejorar las competencias laborales del personal farmacéutico en la dispensación, educación para la salud y farmacovigilancia de medicamentos fiscalizados en droguerías y farmaciasdroguerías de Colombia*. Tesis doctoral en Ciencias Farmacéuticas y Alimentarias.
http://tesis.udea.edu.co/bitstream/10495/21298/2/JavierCeballos_2020_Evaluaci%c3%b3nCompetenciasFarmac%c3%a9uticos.pdf

- CGCOF (2020) *La OMS orienta la labor sanitaria de las farmacias frente a Covid-19*. Consejo General de Colegios Farmacéuticos de España, 2020. <https://www.diariofarma.com/2020/05/28/la-oms-orienta-la-labor-sanitaria-de-las-farmacias-frente-a-covid-19>
- Chandra, T.; Hafni, L. y Novita, G. (2020) *Calidad del servicio de farmacia para la satisfacción, la confianza y la lealtad del cliente de farmacia*. Rev. Revisiones sistemáticas en farmacia 11(4) <https://web.b.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=09758453&AN=144431562&h=t012nnYbMSv57IHDpBqs3fc4BeYc%2bT8XVefkeSX0CZVsVkJa9NwhdHonERMvfq6eaZVF9gRSi4rZcvTZBGd9ng%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrlNotAuth&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d09758453%26AN%3d144431562>
- Choque, E. (2019) *Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre*. Bio Scientia, 2(4), 19-29. Recuperado a partir de <http://www.revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327>
- Cordobés, A. (2015) *La evolución del concepto de atención farmacéutica y su repercusión en España*. Offarm 21(5) <https://www.elsevier.es/es-revista-offarm-4-articulo-la-evolucion-del-concepto-atencion-13032232>
- Cordova, J. (2018) *Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, Servicio Pediatría, Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2018*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018 http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3192/TESIS_JUANA%20FAUSTA%20CORDOVA%20ZARZOSA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Digemid (2018) *Glosario*. https://www.digemid.minsa.gob.pe/upload/uploaded/pdf/101_al_105_07.pdf
- Duque, S. (2020) *Expectativas y satisfacción de los usuarios de establecimientos farmacéuticos minoristas, de la Localidad Antonio Nariño, en los barrios Policarpa Salavarrieta y Santander, en la ciudad de Bogotá*. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/78820>
- Escudero, P. y Huanca, G. (2019) *Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación de medicamentos en farmacias y boticas del distrito de la Victoria periodo junio 2018 - mayo 2019*. http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4128/T061_43384934_40808166_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y

- Febres, R. y Mercado, M. (2020). *Satisfacción del usuario y calidad asistencial del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú*. Revista de la Facultad de Medicina Humana, 20 (3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- García, A. (2015) *El consumo de medicamento y su medición*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.
- Global Health Intelligence (2018) *Sectores de crecimiento masivo en el mercado farmacéutico de LatAm*. <https://globalhealthintelligence.com/es/analisis-de-ghi/sectores-de-crecimiento-masivo-en-el-mercado-farmaceutico-de-latam/>
- González, C.(2020) *Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital General Isidro Ayora*. Ecuador: Universidad Nacional de Loja; 2020 https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiro_GonzalezSanchez.pdf
- Guadalupe, F., Suárez, G., Guerrero, G. y Yancha, C. (2019) *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018*. Ciencia Digital, 3(3), 162-177. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Guerrero, R.; Meneses, M. y De La Cruz, M. (2016) *Cuidado humanizado de enfermería según la teoría de Jean Watson, servicio de medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión*. Lima, Callao, 2015. Perú. Rev enferm Herediana 9(2):127-136. <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
- López, T. (2019) *Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita – 2018*. http://200.48.38.121/bitstream/handle/USANPEDRO/14094/Tesis_63255.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mallque, A. (2017) *Relación de factores predisponentes y cumplimiento de buenas prácticas de dispensación en el personal técnico y farmacéutico del Distrito de Comas - Enero a Mayo del 2017*. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1446/TESIS_MALLQUE%20GALA%20ANG%C3%89LICA%20ROXANA.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Martin, M.; Rico, N. y Romero, L. (2020) *Satisfacción del paciente con Enfermedad Renal Crónica Avanzada en consultas externas de Nefrología*. Revista Enfermería Docente 1(112) 22-27 <https://www.huvv.es/sites/default/files/revistas/Satisfacci%C3%B3n%20del%20paciente%20con%20Enfermedad%20Renal%20Cr%C3%B3nica.pdf>

- Mejía, M. y Chávez, I. (2021) *Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de clientes en 5 boticas privadas en el distrito de La Victoria 2020*. <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/476>
- Minaya, J.; Rodríguez, A.; Rospigliosi, L. y Uchazara, B. (2017) *Capacidad de respuesta del personal, pacientes y familiares ante un simulacro en caso de sismo del servicio de emergencia de un hospital nacional*. Tesis para optar el Título de Especialista en Enfermería en Emergencias y Desastres. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2017
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/948/Capacidad_MinayaRobles_Jonathan.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- MINSA (2019) *Minsa asegura abastecimiento de medicamentos para el periodo 2020-2021*. Ministerio de salud del Perú. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/50765-minsa-asegura-abastecimiento-de-medicamentos-para-el-periodo-2020-2021>
- Minsa (2021) *Directiva administrativa N°301-2021 MINSA-DIGEMID. Directiva administrativa que aprueba la trama estandarizada de datos para la prescripción y dispensación de medicamentos*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1552017/Directiva%20Administrativa%20N%C2%BA%20301-MINSA-2021-DIGEMID.pdf>
- Molina, M.; Quesada, L.; Ulate, D. y Vargas, S. (2014). *La calidad en la atención médica*. Medicina Legal de Costa Rica , 21 (1), 109-117.
http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en&tlng=es.
- Palomino, A.; Rivera, E. y Tocto, P. *Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018*. Tesis para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y desastres. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018
https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/6361/Calidad_PalominoNavarro_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, O.; García, A.; Alonso, L. & León, P. (2017). *La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria*. Revista Cubana de Medicina General Integral, 33(4)
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000400007&lng=es&tlng=es.

- Romero, L. (2017) *La satisfacción en la atención al cliente en las cadenas de farmacias mía del Canton Machala*. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10816/1/ECUACE-2017-AE-CD00171.pdf>
- Sääskilähti, M.; Ahonen, R. y Timonen, J. (2021) *Experiencias de uso, usabilidad y satisfacción de clientes de farmacia de un portal de pacientes a nivel nacional: estudio de encuesta/ Pharmacy Customers' Experiences of Use, Usability, and Satisfaction of a Nationwide Patient Portal: Survey Study*. JMIR Publications 23(7) <https://www.jmir.org/2021/7/e25368/>
- Santiago, A.; Jiménez, E.; Pérez, M. y Hernández, A. (2020) *Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor*. Rev. Cienc. enferm. 26(1): 26. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100219&script=sci_arttext&lng=e
- Sanz, M.; Garrido, L. y Caro, C. Factores que influyen en la satisfacción del paciente de diálisis con enfermería. Enferm Nefrol 2017 20(1): 66-75. http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2254-28842017000100009&lng=es.
- Sefac (2015) *Servicio de dispensación de medicamentos y productos sanitarios*. Consejo general de colegios oficiales de farmacéuticos. https://www.sefac.org/sites/default/files/sefac2010/private/documentos_sefac/documentos/BBPP_dispensaciondemedicamentosyproductososanitarios.pdf
- Tello, J. y Valera, J. (2018) *Tiempo de Espera y Nivel de Satisfacción del Usuario de Farmacia en Consulta Externa del Hospital II Essalud – Cajamarca 2018*. tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_f5233dcf9f946723d2dfa7ac7ea7bfef
- Toaquiza, N. (2016) *Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel*. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24304/1/23%20GIS.pdf>
- Triana M. (2017) *La empatía en la relación enfermera-paciente*. Revista Avances en Enfermería. Colombia 35(2) <https://faenf.cayetano.edu.pe/images/2017/revistavol9/9.pdf>
- Urriago M. (2014) *Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios*. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. Universidad Nacional de Colombia. <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO: Dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES			METODOLOGÍA
<p>¿Cuál es la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dispensación de medicamentos en su dimensión recepción y validación y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dispensación de medicamentos en su dimensión análisis e interpretación y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dispensación de medicamentos en su dimensión preparación y selección de productos y la</p>	<p>Determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Establecer la relación entre la dispensación de medicamentos en su dimensión recepción y validación y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.</p> <p>Establecer la relación entre la dispensación de medicamentos en su dimensión análisis e interpretación y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.</p> <p>Establecer la relación entre la dispensación de medicamentos en su dimensión preparación y</p>	<p>Existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>Existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos en su dimensión recepción y validación y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.</p> <p>Existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos en su dimensión análisis e interpretación y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.</p> <p>Existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos en su dimensión</p>	Variable 1	DIMENSIÓN	INDICADORES	<p>Tipo y nivel de investigación Básico de nivel descriptivo correlacional de enfoque cuantitativo</p> <p>Descripción del método y diseño Hipotético-Deductivo no experimental, de corte transversal</p> <p>Población: 180 usuarios de la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren, 2021</p> <p>Muestra: 123 usuarios</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
				Recepción y validación	Solicitud de receta Revisión minuciosa	
				Análisis e interpretación	Legibilidad de receta Interpretación Experiencia Información	
				Preparación y selección de productos	Calidad Verificación Tiempo necesario	
				De los registros	Indicaciones Información adicional Detallado de productos	
	Entrega de productos e información	Constatación de dispensación Información de reacciones Recomendaciones Dominio de información Resolución de dudas				
	VARIABLE 2	DIMENSIÓN	INDICADORES			
	Dependiente	Elementos tangibles	Infraestructura Limpieza			

<p>satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dispensación de medicamentos en su dimensión registros y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la dispensación de medicamentos en su dimensión entrega de productos e información y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021?</p>	<p>selección de productos y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.</p>	<p>preparación y selección de productos y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.</p>	<p>Satisfacción de usuarios</p>		<p>Presentación del personal</p>	<p>Se procesó en el programa estadístico SPSS-25</p>
	<p>Establecer la relación entre la dispensación de medicamentos en su dimensión registros y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos en su dimensión registros y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.</p>		<p>Fiabilidad</p>	<p>Sencillez de trámites Continuidad Respeto</p>	
	<p>Establecer la relación entre la dispensación de medicamentos en su dimensión entrega de productos e información y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos en su dimensión entrega de productos e información y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.</p>		<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Claridad Disposición Tiempo de atención</p>	
	<p>Establecer la relación entre la dispensación de medicamentos en su dimensión entrega de productos e información y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021..</p>	<p>Existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos en su dimensión entrega de productos e información y la satisfacción de usuarios en la farmacia, Hospital Essalud Alberto Sabogal Sologuren 2021.</p>		<p>Seguridad</p>	<p>Confianza Honestidad Servicio</p>	
				<p>Empatía</p>	<p>Amabilidad Atención individualizada Tolerancia</p>	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Variable 1: **Dispensación de medicamentos**

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

N		1	2	3	4	5	6	7
Recepción y validación								
1	¿El profesional farmacéutico le solicitó su receta al inicio de la atención de manera adecuada?							
2	¿El profesional farmacéutico revisó minuciosamente sus datos como nombre del paciente, diagnóstico, datos del médico presentes en la receta?							
Análisis e interpretación								
3	¿Cómo fue la lectura de sus medicamentos prescritos en la receta, si lograron entender el nombre y sus abreviaturas correctamente?							
4	¿La interpretación de la receta fue rápida, sin inconvenientes, sin esperar mucho tiempo?							
5	¿El profesional farmacéutico conoce sobre medicamentos y no tuvo que recurrir a otros profesionales para consultar por los productos?							
6	¿La información que le brindaron acerca de medicamentos alternativos es clara y entendible?							
Preparación y selección de productos								
7	¿Las condiciones en las que encuentra sus medicamentos que compró son buenas?							
8	¿Cómo califica el cuidado que tienen al momento de seleccionar el medicamento correcto según su receta.							
9	¿El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el necesario?							
De los registros								
10	¿Las anotaciones de dosificación al dorso de su receta se dieron por parte del profesional, para su mejor entendimiento?							
11	¿La información adicional que el profesional anotó al dorso de su receta, lo considera útil para su tratamiento?							
12	¿El profesional farmacéutico realizó un registro detallado y entendible de todos los medicamentos y cantidades que usted compró ?							
Entrega de productos e información								
13	¿Al momento de la entrega el personal verificó cuidadosamente el producto, con la receta y la boleta de venta?							
14	¿El profesional farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produce el medicamento?							
15	¿Le brindaron información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para mejorar el uso de sus medicamentos?							
16	¿El profesional farmacéutico conoce y domina la información de los medicamentos?							
17	¿El profesional farmacéutico resolvió sus dudas o preguntas en cuanto al uso de sus medicamentos?							

Variable 2: **satisfacción de usuarios**

A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (x) de acuerdo a lo que considere conveniente.

N		Adecuado	Regular	Deficiente
Elementos tangibles				
1	¿El ambiente donde es atendido cómo es?			
2	¿Las instalaciones como considera que se encuentran en cuanto a la limpieza?			
3	¿La vestimenta del personal que lo atiende es?			
4	¿En qué estado se encuentran la infraestructura del puesto de farmacia?			
5	¿Cómo es la atención de los usuarios?			
Fiabilidad				
6	¿Cómo es la atención en el servicio?			
7	¿El personal, como atiende a los pacientes o usuarios con respecto a sus problemas?			
8	¿Cómo considera Uds. que el servicio registra adecuadamente los servicios solicitados?			
Capacidad de respuesta				
9	¿Cómo considera que la atención se da de manera oportuna?			
10	¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?			
11	¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?			
12	¿Cómo son resueltas sus inquietudes es atendida de manera eficiente?			
Seguridad				
13	¿Cómo Ud. considera que el personal le transmite confianza?			
14	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?			
15	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado?			
16	¿Cómo considera que el personal se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?			
17	¿Cómo considera que la institución de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?			
Empatía				
18	¿Cómo se percibe amabilidad de del personal que lo atendió?			
19	¿Cómo considera que la atención se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias?			
20	¿Los horarios de atención son?			
21	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional en salud son claras y precisas?			
22	¿Cómo considera que el personal comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?			

Anexo 03: Base de datos piloto

Variable 1

ENCUESTADOS	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	TOTAL
1	6	4	7	6	7	7	5	7	6	6	7	4	7	6	5	7	5	102
2	6	4	4	4	6	4	6	7	7	4	4	7	4	4	7	6	5	89
3	4	4	6	4	7	7	7	6	7	4	6	5	7	6	4	5	5	94
4	5	6	6	7	4	4	5	7	7	4	7	4	6	7	7	6	5	97
5	7	5	6	7	4	6	6	4	6	5	5	7	7	6	7	4	7	99
6	6	1	4	1	2	7	3	3	6	4	2	7	4	3	4	4	5	66
7	3	5	5	3	7	4	7	2	7	5	4	7	5	1	7	6	6	84
8	5	7	4	1	6	6	7	6	1	7	5	1	2	6	1	2	3	70
9	2	4	6	7	4	3	1	6	5	5	1	4	4	2	6	3	5	68
10	6	2	6	5	3	3	3	1	5	7	3	7	7	7	1	3	3	72
11	7	1	6	3	4	2	2	3	5	6	5	2	6	5	3	1	4	65
12	7	1	5	1	1	1	5	5	3	4	5	6	1	7	3	5	7	67
13	4	7	6	5	5	5	4	1	4	7	5	1	7	3	4	3	2	73
14	5	4	4	3	2	4	2	4	7	3	5	3	5	5	6	7	4	73
15	1	1	1	4	5	5	1	2	4	2	1	1	1	4	1	5	3	42
16	4	2	3	3	4	4	1	4	4	2	5	4	4	3	2	3	1	53
17	4	3	1	2	4	5	5	1	4	3	4	4	5	2	3	1	1	52
18	4	5	2	4	1	2	2	3	2	3	2	4	2	3	2	3	2	46
19	1	4	5	5	2	1	2	2	2	4	4	2	1	1	1	1	3	41
20	1	5	4	2	2	2	1	2	3	5	2	1	3	2	2	1	2	40

Variable 2

ENCUESTADOS	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	TOTAL
1	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	54
2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	51
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	52
4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	56
5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	56
6	1	1	1	2	1	1	3	1	2	2	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	46
7	3	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	3	2	1	41
8	3	1	2	1	3	2	1	2	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	1	1	1	43
9	3	1	1	3	1	3	1	3	1	2	1	3	3	1	1	3	3	1	3	2	3	2	45
10	1	2	3	2	1	3	1	2	1	3	3	2	3	1	1	2	1	3	3	2	2	1	43
11	3	2	3	3	2	3	1	1	2	2	3	2	3	1	3	3	2	2	2	1	2	3	49
12	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	3	2	2	2	2	36
13	2	3	3	3	2	1	1	3	3	1	3	2	1	3	3	2	1	1	2	2	2	1	45
14	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	1	2	2	3	3	1	2	1	3	3	2	3	48
15	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	32
16	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	34
17	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	35
18	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	30
19	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	34
20	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	36

Anexo 04: Confiabilidad de instrumentos

Confiabilidad variable 1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,884	17

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

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	65,25	352,618	,523	,878
Item2	65,90	376,200	,210	,889
Item3	65,10	352,095	,622	,875
Item4	65,80	365,326	,353	,884
Item5	65,65	354,871	,502	,878
Item6	65,55	358,576	,458	,880
Item7	65,90	338,305	,648	,872
Item8	65,85	348,239	,541	,877
Item9	64,90	344,937	,670	,872
Item10	65,15	375,503	,296	,885
Item11	65,55	352,366	,600	,875
Item12	65,60	355,411	,416	,882
Item13	65,25	339,776	,641	,873
Item14	65,50	353,947	,489	,879
Item15	65,85	333,924	,691	,871
Item16	65,85	346,871	,594	,875
Item17	65,75	349,987	,626	,874

Confiabilidad variable 2

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	22

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

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	41,25	61,145	,503	,852
Item2	41,45	64,471	,316	,859
Item3	41,15	62,345	,461	,854
Item4	41,20	62,274	,437	,855
Item5	41,50	62,053	,470	,854
Item6	41,35	60,555	,552	,851
Item7	41,55	66,366	,149	,864
Item8	41,40	63,200	,404	,856
Item9	41,50	62,789	,458	,854
Item10	41,45	64,050	,356	,858
Item11	41,25	61,039	,512	,852
Item12	41,35	63,397	,474	,854
Item13	41,30	59,484	,612	,848
Item14	41,35	61,924	,402	,857
Item15	41,30	63,905	,336	,858
Item16	41,35	60,976	,571	,850
Item17	41,30	62,221	,396	,857
Item18	41,25	63,355	,326	,859
Item19	40,95	60,155	,742	,845
Item20	41,20	65,853	,198	,862
Item21	41,45	64,892	,405	,857
Item22	41,45	62,261	,469	,854

Anexo 05: Base de datos general

Variable dispensación de medicamentos

Data_var1.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 17 de 17 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	var	var	var
1	5	7	5	7	5	6	7	7	7	6	6	5	5	5	6	6	6			
2	4	4	7	6	7	6	6	6	5	5	5	6	7	4	6	6	6			
3	6	6	4	4	5	7	4	7	4	6	7	4	5	4	6	6	5			
4	5	5	7	5	4	7	6	5	4	7	4	5	7	4	6	5	6			
5	4	4	6	5	6	5	7	6	5	7	7	4	4	7	6	4	7			
6	6	5	5	5	7	6	5	6	5	7	5	7	7	7	7	7	7			
7	6	4	4	5	7	6	6	6	6	7	6	5	7	6	4	6	6			
8	7	7	6	4	7	4	4	5	6	5	6	6	4	6	7	6	5			
9	5	4	5	7	4	5	7	4	7	6	4	6	5	7	7	5	5			
10	4	4	5	7	5	5	4	5	7	7	6	7	4	4	6	4	5			
11	7	4	4	7	6	5	7	5	7	4	7	7	5	4	6	5	5			
12	4	6	5	5	7	5	6	7	7	5	6	6	7	5	7	4	5			
13	6	7	6	7	5	7	7	4	6	4	6	4	5	4	6	7	6			
14	5	7	4	7	7	6	4	7	6	4	4	5	5	7	6	4	7			
15	6	6	4	6	6	4	7	4	6	6	5	4	7	4	5	5	5			
16	4	5	6	7	7	7	7	5	7	6	6	5	4	6	7	5	4			
17	7	4	5	4	7	4	4	6	7	4	6	7	4	7	6	5	6			
18	7	5	4	4	4	4	4	5	4	6	6	5	5	6	5	7	5			
19	5	6	4	7	6	7	4	4	7	4	6	7	7	7	4	6	4			
20	4	4	6	7	5	4	4	4	5	6	6	4	6	6	6	6	7			
21	4	5	1	5	5	1	6	6	7	4	4	1	2	6	6	5	4			
22	3	3	5	2	5	6	4	4	4	4	6	5	1	3	1	7	3			
23	4	6	7	7	7	2	5	2	7	3	5	6	2	4	3	1	2			
24	1	2	1	3	2	3	3	1	5	5	5	7	5	5	5	7	6			
25	2	3	7	1	4	6	4	3	7	1	6	5	2	4	2	5	5			
26	6	6	2	7	3	5	4	2	3	5	3	2	3	7	5	5	3			
27	3	2	4	7	6	7	3	5	7	2	1	6	4	2	2	5	1			
28	2	3	1	7	4	3	3	2	7	5	2	2	4	3	1	3	2			
29	1	2	3	3	3	3	3	5	5	2	4	3	1	2	6	2	4			
30	4	2	6	4	6	4	2	5	5	3	5	2	7	4	3	3	3			
31	4	6	7	1	3	5	6	7	6	2	7	1	4	4	4	2	7			
32	2	4	7	3	3	1	4	7	5	1	1	1	5	1	3	4	1			
33	1	5	2	6	5	5	2	3	5	7	4	5	7	3	2	6	5			
34	5	4	4	1	5	1	2	7	2	7	1	5	5	2	3	7	1			
35	4	2	1	3	3	3	2	1	3	3	4	2	3	5	4	3	5			
36	3	6	5	2	7	4	3	7	1	3	1	3	7	1	4	1	7			
37	7	7	3	2	5	2	7	5	6	2	6	5	7	5	1	2	1			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Data_var1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 17 de 17 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	var	var	var
38	4	4	4	6	5	2	4	3	6	5	6	1	2	5	6	6	1			
39	1	4	6	6	2	2	3	4	7	3	2	1	7	7	3	2	6			
40	3	5	2	1	1	7	6	4	1	1	6	5	2	5	1	1	5			
41	4	5	5	3	4	6	5	1	7	2	7	7	5	2	3	2	2			
42	2	5	5	7	6	2	5	3	2	2	2	7	2	3	5	3	3			
43	7	3	7	3	7	2	5	7	5	3	5	4	4	4	2	5	7			
44	4	2	1	7	6	1	5	7	3	7	5	1	5	6	6	1	3			
45	5	3	5	3	6	5	3	4	1	5	1	5	1	2	3	2	5			
46	6	6	5	5	5	7	1	1	4	6	5	6	1	5	1	5	3			
47	6	6	3	2	4	3	3	2	3	4	1	1	2	5	1	7	2			
48	1	5	2	1	4	3	7	6	4	7	2	7	2	6	4	7	6			
49	2	1	2	5	4	2	4	3	3	1	4	2	1	3	6	4	5			
50	5	3	3	7	2	5	1	7	5	4	7	6	2	1	7	6	2			
51	1	1	6	2	2	3	6	3	1	7	1	1	1	7	6	2	3			
52	6	3	1	3	7	4	2	5	1	3	5	2	2	2	3	1	1			
53	6	1	7	3	3	5	6	4	6	4	3	7	4	1	7	4	4			
54	7	5	7	6	3	3	2	3	7	1	7	6	1	5	7	7	2			
55	1	1	3	2	2	1	2	3	7	3	3	7	5	3	1	1	6			
56	7	1	5	7	5	6	6	2	4	4	5	2	2	3	1	5	3			
57	3	5	4	2	5	3	7	6	5	2	4	3	3	3	5	5	7			
58	7	4	6	5	5	1	5	2	4	3	5	7	2	6	4	7	1			
59	1	4	5	5	3	3	1	3	1	7	7	3	3	2	3	1	2			
60	1	7	4	2	6	6	1	7	1	2	4	6	2	5	7	3	3			
61	7	1	4	3	6	5	6	4	1	4	1	6	1	4	3	2	3			
62	1	4	3	1	5	2	4	7	4	4	2	2	6	4	6	4	1			
63	5	5	4	3	1	5	3	7	6	1	7	6	2	6	7	5	3			
64	2	1	7	5	2	7	6	5	1	4	4	6	4	3	3	7	4			
65	2	1	1	5	1	7	4	4	3	7	2	7	6	7	4	7	6			
66	6	6	1	5	6	2	6	3	7	1	2	3	5	7	7	1	4			
67	6	1	2	3	6	5	6	1	5	3	4	1	7	2	3	6	7			
68	2	2	5	2	6	3	6	1	7	6	2	2	4	3	7	7	7			
69	1	6	5	3	7	5	1	3	2	4	6	1	6	6	2	3	4			
70	2	1	4	2	1	3	5	1	3	3	7	2	7	7	4	1	6			
71	5	5	3	7	5	6	4	6	7	7	2	2	7	7	4	3	3			
72	5	2	1	5	7	3	2	3	4	4	7	2	3	5	2	7	6			
73	1	4	7	7	1	4	6	7	7	1	7	3	2	4	6	4	7			
74	2	2	5	5	2	4	3	2	2	5	5	4	2	1	2	1	2			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Data_var1.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 17 de 17 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	var	var	var
75	6	7	5	5	6	5	6	5	7	7	4	5	4	4	1	4	1			
76	4	3	5	6	4	1	1	6	4	4	7	6	5	2	3	7	3			
77	4	6	3	1	6	4	6	7	2	1	5	1	7	6	3	5	4			
78	7	3	2	7	2	6	5	7	4	1	2	3	1	1	6	2	6			
79	1	6	6	5	4	5	5	3	1	4	6	7	5	5	7	2	1			
80	7	6	5	1	3	4	5	5	7	2	1	4	2	3	1	2	5			
81	2	4	4	6	5	4	2	1	2	2	2	7	7	2	1	3	1			
82	7	7	6	5	6	5	3	3	6	4	1	1	6	7	7	5	3			
83	1	4	1	4	3	6	6	4	5	3	2	1	4	5	5	4	4			
84	4	3	2	4	6	6	3	6	1	4	6	3	1	4	4	7	3			
85	4	4	2	6	5	5	1	1	2	6	6	1	2	6	7	6	6			
86	2	7	7	3	7	3	2	2	3	7	7	4	6	3	5	4	5			
87	6	1	6	6	6	4	2	4	7	3	1	2	1	3	5	3	2			
88	1	4	2	7	6	3	7	7	3	2	4	2	7	5	2	6	3			
89	1	7	7	4	2	7	7	4	3	1	2	3	1	3	7	4	4			
90	2	2	7	5	3	2	3	2	7	4	2	3	4	6	7	3	3			
91	5	2	3	5	7	6	5	3	4	7	7	4	4	4	5	4	6			
92	4	4	3	2	7	4	5	5	3	7	3	6	7	3	4	3	2			
93	4	2	1	1	7	1	1	1	5	6	5	7	1	5	4	6	6			
94	2	5	2	5	7	5	6	6	1	5	1	2	6	2	2	2	1			
95	4	5	1	2	3	7	2	5	1	5	3	5	4	2	5	3	6			
96	3	3	2	1	7	4	2	1	5	6	1	3	7	2	1	7	6			
97	1	7	4	2	3	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	7	7			
98	4	7	2	2	1	3	2	4	5	4	1	7	4	7	4	7	2			
99	2	1	1	5	7	2	2	7	4	2	4	6	3	6	5	3	5			
100	2	1	1	1	3	1	4	3	1	2	2	3	3	1	3	3	1			
101	1	1	3	2	4	2	3	2	3	2	4	3	4	1	2	1	3			
102	4	1	3	3	1	4	4	2	1	2	3	1	4	2	2	1	2			
103	2	3	2	1	3	2	2	1	1	4	3	3	4	1	1	1	4			
104	3	2	3	3	3	1	3	4	1	2	2	3	4	1	2	4	1			
105	2	1	2	2	1	1	4	2	1	2	1	1	3	1	2	1	2			
106	3	1	1	1	3	4	2	1	1	1	2	3	2	1	3	4	3			
107	2	4	2	3	4	1	2	2	3	4	2	4	2	2	1	1	1			
108	4	1	1	1	4	4	1	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3			
109	1	4	3	1	4	3	3	2	3	3	4	1	1	1	1	1	4			
110	2	4	3	1	4	2	3	1	1	2	1	1	1	2	4	2	2			
111	1	2	4	2	1	3	3	2	2	2	2	4	2	2	3	1	1			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Data_var1.sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 17 de 17 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	var	var	var
112	3	4	1	2	4	3	2	3	3	1	4	2	2	1	3	4	1			
113	3	1	3	3	2	3	3	1	3	1	1	2	1	4	2	4	3			
114	2	3	4	1	1	3	2	1	1	3	1	2	3	1	3	4	2			
115	1	3	3	3	2	3	1	4	2	2	1	1	1	1	1	2	2			
116	1	3	2	4	1	4	2	2	4	3	4	4	1	4	1	4	1			
117	4	3	3	1	1	3	4	4	1	2	2	3	4	2	1	4	3			
118	4	3	1	2	4	3	3	1	2	1	1	1	4	3	1	3	2			
119	1	3	1	1	2	4	3	3	1	1	1	3	3	2	4	4	4			
120	3	2	3	4	1	1	1	3	1	4	3	1	4	1	2	4	2			
121	3	1	2	2	3	4	2	4	3	4	2	2	3	2	1	3	1			
122	3	1	1	4	3	4	3	3	4	4	1	4	1	4	1	3	1			
123	2	1	4	3	1	1	2	4	2	3	1	1	2	3	1	3	2			
124																				
125																				
126																				
127																				
128																				
129																				
130																				
131																				
132																				
133																				
134																				
135																				
136																				
137																				
138																				
139																				
140																				
141																				
142																				
143																				
144																				
145																				
146																				
147																				
148																				

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Variable satisfacción de usuarios

Data_var2.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 22 de 22 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22
1	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3
2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2
4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
5	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2
6	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
7	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3
8	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3
9	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3
10	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2
11	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
12	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2
13	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2
14	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
15	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3
16	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
17	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2
18	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
19	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2
20	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
21	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3
22	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3
23	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3
24	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2
25	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2
26	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
27	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
28	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
29	1	3	2	3	2	3	1	3	3	1	2	1	1	1	3	2	3	1	3	3	3	3
30	3	1	3	3	2	2	1	3	1	2	3	1	2	2	2	1	2	1	2	1	3	3
31	3	1	3	2	3	3	2	1	2	3	1	3	1	1	3	1	2	1	1	2	2	3
32	3	3	2	2	1	2	3	2	3	1	2	1	3	3	3	1	3	3	3	2	1	1
33	1	3	3	2	2	2	3	1	3	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	1	1	1
34	1	1	3	1	2	3	3	2	2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	1	1	2
35	1	1	1	1	3	1	3	1	2	3	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1
36	1	3	1	3	1	1	2	1	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3
37	2	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	2	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Data_var2.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 22 de 22 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22
38	2	3	2	3	1	2	3	2	2	1	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	2	3
39	2	2	2	2	3	1	1	2	3	1	1	3	3	3	3	1	1	3	2	3	2	2
40	3	1	1	1	3	2	3	3	1	1	2	3	1	3	1	1	2	1	2	2	2	1
41	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	3	1	1	3	3	1	3	2
42	2	2	2	2	3	3	3	1	3	1	2	1	3	2	1	1	3	2	1	2	2	3
43	3	3	3	3	1	1	2	3	2	1	1	2	3	1	1	2	1	3	1	2	2	3
44	1	1	3	1	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	1	1	2	1	1	1	1	3
45	3	2	1	1	2	2	3	3	3	2	1	1	1	2	2	1	2	3	1	2	3	2
46	3	1	1	2	3	3	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	3	2	3	3	3	3
47	1	1	1	3	2	1	1	2	2	3	1	3	1	3	1	2	3	2	3	3	2	1
48	1	1	3	1	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	3	3	1	1	1	1	3
49	2	1	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	1	2	2	3	1	3	2	2
50	1	1	3	2	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2	2	1	2
51	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	1	2	3	2	2	2	1
52	3	1	3	3	1	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2
53	2	1	2	3	1	1	1	1	1	3	3	2	3	1	2	2	3	2	2	2	1	2
54	1	3	1	3	2	1	1	2	1	1	3	1	3	3	3	1	2	3	1	3	2	2
55	1	1	3	3	1	2	3	1	3	3	3	3	1	3	1	1	3	2	3	2	2	1
56	3	2	2	1	2	1	1	2	1	3	3	2	3	1	3	2	2	3	1	2	3	1
57	1	1	1	2	2	3	1	2	2	1	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
58	1	2	1	2	1	3	3	1	3	1	2	3	1	2	3	1	3	2	2	1	3	2
59	1	1	2	3	1	2	1	1	2	1	3	1	1	3	3	2	3	1	3	3	1	3
60	1	2	3	2	3	2	1	1	3	2	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	1
61	1	1	2	1	3	2	1	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	3	3	3	1	3
62	3	1	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	1	3	3	2	1
63	3	1	3	2	1	1	2	2	1	3	3	3	2	1	2	1	2	2	1	3	2	3
64	2	2	1	2	2	1	2	3	3	2	3	3	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3
65	1	1	3	3	2	2	3	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	3	3	2	2	2
66	3	3	2	1	2	1	2	2	3	3	1	1	1	3	3	2	1	1	2	2	2	1
67	3	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	1	3	2	1	3	3	2	2	3	3	2
68	2	3	1	3	2	3	1	3	3	3	1	1	1	2	2	3	2	1	3	1	3	2
69	2	1	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	2
70	2	1	2	2	3	1	1	2	1	1	3	1	1	1	3	3	3	3	2	3	3	2
71	3	2	2	2	2	3	3	3	1	1	2	1	1	3	1	2	1	2	2	3	1	1
72	1	3	2	1	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1
73	3	2	2	2	2	1	1	3	3	3	2	2	3	3	1	3	1	1	3	1	1	1
74	2	1	3	3	3	1	2	1	2	1	3	3	2	3	2	2	2	1	1	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

Data_var2.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 22 de 22 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22
75	2	3	1	1	2	3	3	3	1	3	1	2	3	1	3	3	2	1	3	2	2	1
76	2	3	3	2	3	1	1	1	3	1	1	1	2	3	1	2	3	3	2	3	2	1
77	3	3	3	1	3	2	2	1	1	1	3	1	1	2	3	1	1	2	3	1	1	2
78	1	3	2	2	1	1	2	1	1	3	3	3	3	1	2	3	2	1	1	1	1	2
79	2	2	2	3	3	3	1	1	3	2	2	1	3	1	1	3	3	1	2	3	3	3
80	3	1	1	1	3	3	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	3	1
81	1	1	1	1	2	3	3	2	3	2	3	2	1	1	3	1	1	3	2	3	1	1
82	1	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	3	1	1	2	3	2	1	2
83	3	2	3	3	3	1	3	2	1	3	2	3	3	1	3	1	1	3	1	2	3	1
84	2	3	1	3	1	1	1	2	3	3	1	3	3	1	2	1	2	1	3	2	2	3
85	3	3	2	1	3	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	3	2
86	2	3	1	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	3	1	3	3	1	3
87	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	1	1	3	2	3	2	3	2	1
88	1	2	3	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	2	2	3	1	3	2	3	3	2
89	2	1	2	1	1	2	2	1	1	3	3	3	2	2	3	2	3	3	1	3	3	2
90	1	2	3	1	3	3	3	2	1	3	1	2	3	1	1	3	2	1	2	3	1	3
91	3	2	1	3	1	3	3	2	1	1	2	1	3	1	2	1	3	3	1	2	3	1
92	1	3	3	2	3	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	3	3
93	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	3	3	1	3	3	1	1	3	1
94	2	3	1	3	3	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	3	3	2	3	1	1	2
95	3	2	2	3	2	3	1	3	2	1	2	1	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1
96	3	1	1	1	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	2	2	1	3	2	3	2	3
97	3	1	1	2	1	2	2	1	3	3	1	2	1	3	2	1	3	3	1	3	3	3
98	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	3	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1
99	2	1	1	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	2	1	1	1
100	3	1	2	1	2	3	2	1	1	2	3	2	3	3	1	2	1	1	2	2	2	3
101	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	1	1	1	3	3	1	2	2	2	1
102	3	1	3	2	1	3	3	1	3	1	2	2	3	2	3	2	1	1	2	2	1	3
103	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	1	3
104	2	1	2	2	1	1	2	3	3	3	1	2	3	3	1	1	1	3	1	2	2	1
105	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1
106	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1
107	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2
108	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2
109	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2
110	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1
111	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

Data_var2.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 22 de 22 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22
112	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2
113	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
114	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
115	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
116	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2
117	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2
118	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
119	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
120	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1
121	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2
122	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2
123	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1
124																						
125																						
126																						
127																						
128																						
129																						
130																						
131																						
132																						
133																						
134																						
135																						
136																						
137																						
138																						
139																						
140																						
141																						
142																						
143																						
144																						
145																						
146																						
147																						
148																						

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

Anexo 06 Evidencia fotográficas



Figura 1: Presentación de cuestionarios



Figura 2: Presentación de cuestionarios



Figura 3: Aplicación de encuesta



Figura 4: Aplicación de encuesta

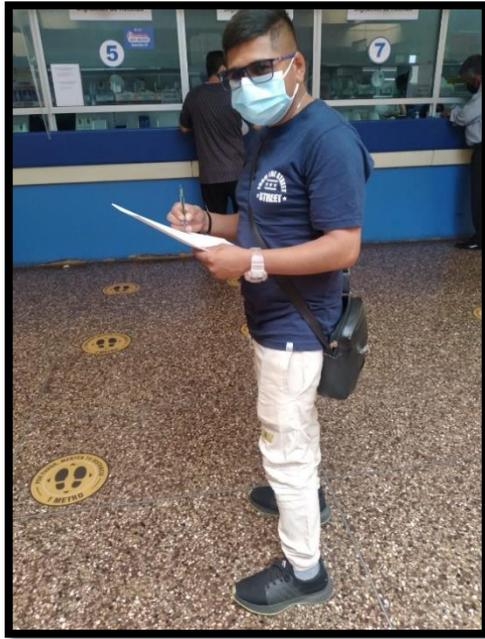


Figura 5: Aplicación de encuesta

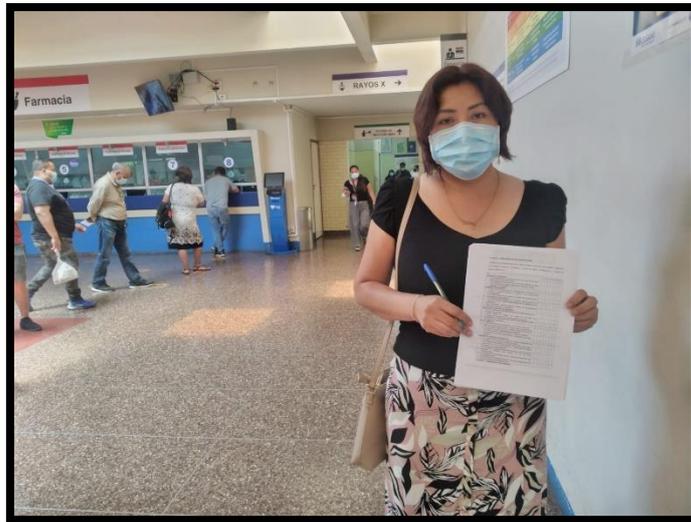


Figura 6: Aplicación de encuesta

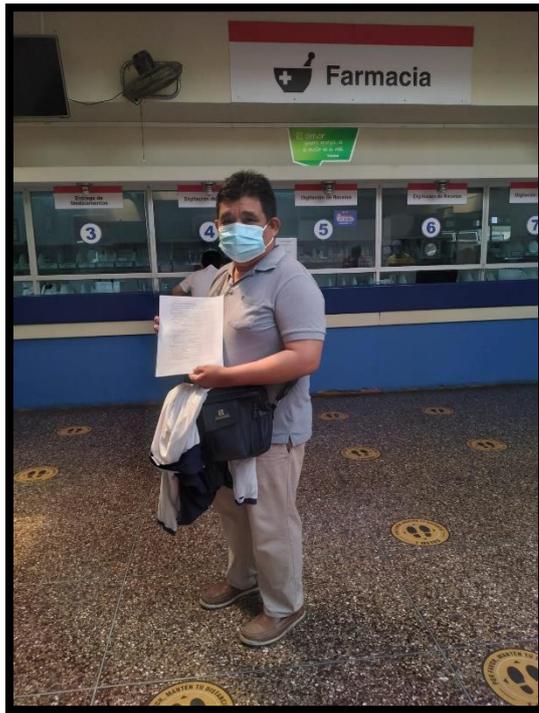


Figura 7: Aplicación de encuesta



Figura 8: Aplicación de encuesta

Anexo 5: Juicio de expertos

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Rodolfo Amado Arevalo Marcos
 1.2 **Grado académico:** Mg. Investigación y docencia universitaria
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Asesor-docente (Universidad Privada Norbert Wiener)

Título de la Investigación: **DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA FARMACIA, HOSPITAL ESSALUD ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN, 2021.**

- 1.4 **Autor del instrumento:** UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO
 1.5 **Nombre del instrumento:** JUICIO DE EXPERTOS UNID

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL						
TOTAL						

II. VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 80 %

VALORACIÓN CUALITATIVA: MUY BUENO
OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA

Lugar y fecha: Lima 18 de octubre 2021



Rodolfo Amado Arevalo Marcos
 Enfermero
 Maestro en Investigación y Docencia
 CEP: 82604 - RCM: 891

RODOLFO AMADO AREVALO MARCOS
Mg.

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: Zena Alejandrina Villaorduña Martínez

1.2 Grado académico: Mg. Administración en servicios de salud

1.3 Cargo e institución donde labora: Hospital Nacional Sergio Bernales

Título de la Investigación: **DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA FARMACIA, HOSPITAL ESSALUD ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN, 2021.**

1.4 Autor del instrumento: UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO

1.5 Nombre del instrumento: JUICIO DE EXPERTOS UNID

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						
TOTAL						

II. VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): 85 %

VALORACIÓN CUALITATIVA: EXCELENTE

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA

Lugar y fecha: Lima 19 de octubre 2021


MINISTERIO DE SALUD
HOSP. NAC. SERGIO BERNALES

Mg. Zena Villaorduña Martínez
Jefa del Departamento de Enfermería
CÉP. N° 17785

ZENA ALEJANDRINA VILLAORDUÑA MARTINEZ

Mg.

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: **Pedro Antonio Gutiérrez Montes**
 1.2 Grado académico: **Mg. Investigación y docencia universitaria**
 1.3 Cargo e institución donde labora: **Universidad Inca Garcilaso de la Vega**

Título de la Investigación: **DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LA FARMACIA, HOSPITAL ESSALUD ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN, 2021.**

- 1.4 Autor del instrumento: **UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO**
 1.5 Nombre del instrumento: **JUICIO DE EXPERTOS UNID**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						
TOTAL						

II. VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20): **75 %**

VALORACIÓN CUALITATIVA: **MUY BUENO**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **APLICA**

Lugar y fecha: **Lima 20 de octubre 2021**



Mg. PEDRO ANTONIO GUTIÉRREZ MONTES
 Docente FAEN-UIGV
 CPE 13104

PEDRO ANTONIO GUTIÉRREZ MONTES
 Mg.