



## **FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

### **Escuela académico profesional de Farmacia y Bioquímica**

“DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA FARMACIA DE CONSULTA  
EXTERNA DEL HOSPITAL II RAMÓN CASTILLA LIMA EN TIEMPOS DE  
PANDEMIA POR LA COVID-19, 2022”

### **TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO FARMACÉUTICO**

**Presentado por:**

**Br. LÓPEZ JIBAJA, DUBERLI LORGIO**

**N° ORCID 0000-0003-4815-6787**

**Br. SOSA MUNARES, MARINA ISABEL**

**N° ORCID 0000-0002-5223-578X**

**Asesor:**

**Dr. OYARCE ALVARADO, ELMER**

**N° ORCID 0000-0002-2803-3811**

**Lima – Perú**

**2022**

**“DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA FARMACIA DE CONSULTA  
EXTERNA DEL HOSPITAL II RAMÓN CASTILLA LIMA EN TIEMPOS DE  
PANDEMIA POR LA COVID-19, 2022”**

## **DEDICATORIA**

### **A mis padres**

Por darme todo su apoyo y motivación incondicional, por los ejemplos de perseverancia que los caracteriza, razón por la cual me impulsa a seguir adelante.

**Br. Duberli Lorgio**

Esta tesis está dedicada en memoria a mi madre Marina, Munares que se esforzó mucho, para que pueda continuar con mis estudios superiores, a mi padre Raúl Sosa, mi tío Héctor, mi hermano y a toda mi familia que me acompaña en mi vida universitaria.

**Br. Marina Sosa**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Norbert Wiener, por ser nuestra casa de estudios, brindarnos las herramientas necesarias para formarnos como profesionales.

A nuestro Asesor Dr. Elmer Oyarce por ser un gran docente, de vocación, por brindarnos su apoyo y motivarnos a continuar con la carrera, por la disposición de tiempo y paciencia.

A nuestros docentes que nos brindaron su apoyo para poder culminar el trabajo de tesis.

A Dios, por brindarnos un día más de vida, salud y trabajo y estar junto a nuestra familia.

A la Red Prestacional Almenara, Hospital II Ramón Castilla por permitirnos recolectar información necesaria para nuestra tesis.

**Los autores**

## INDICE GENERAL

Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.4.1. Teórica	5
1.4.2. Metodológica	6
1.4.3. Práctica	6
1.5. Limitaciones	6
1.5.1. Limitación interna	6
1.5.2. Limitación externa	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
Antecedentes Nacionales	10
2.2. Bases teóricas	14
2.3. Formulación de hipótesis.	19

2.3.1.	Hipótesis general.	19
2.3.2.	Hipótesis específicas.	19
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		20
3.1.	Método de la investigación:	20
3.2.	Enfoque de la investigación:	21
3.3.	Tipo de la investigación:	21
3.4.	Diseño de la investigación:	21
3.5.	Población, muestra y muestreo:	22
3.6.	Variables y operacionalización variable interviniente:	23
3.7.	Técnicas e instrumento de recolección de datos	29
3.7.1.	Técnica	29
3.7.2.	Descripción del instrumento	29
3.7.3.	Validación	30
3.7.4.	Confiabilidad	30
3.8.	Procesamiento y análisis de datos	30
3.9.	Aspectos éticos	31
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		32
4.1.1	Análisis descriptivos de los resultados	32
4.1.2.	Prueba de hipótesis	48
4.1.3	Discusión de los resultados	59
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		63
5.1	Conclusiones	63
5.2	Recomendaciones	65
ANEXOS		74
Anexo 1: Matriz de consistencia		75
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.		78
Anexo 3: Validez del instrumento		81
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento		90
Anexo 5: Aprobación del comité de ética		91
Anexo 6: Formato de consentimiento informado		92
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos		94
Anexo 8: Testimonios fotográficos		96
Anexo 9. Informe del asesor de turnitin		97

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Acto profesional farmacéutico en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022.	<b>Pág. 32</b>
<b>Tabla 2</b>	Recepción y validación de la prescripción en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022	<b>Pág. 34</b>
<b>Tabla 3</b>	Análisis e interpretación de la prescripción en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022	<b>Pág. 36</b>
<b>Tabla 4</b>	Preparación y selección de productos en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022	<b>Pág. 38</b>
<b>Tabla 5</b>	Registro Farmacéutico en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022	<b>Pág. 40</b>
<b>Tabla 6</b>	Entrega de productos e información en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022	<b>Pág. 42</b>
<b>Tabla 7</b>	Satisfacción de los usuarios con referente a la disponibilidad de stock de medicamentos en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022	<b>Pág. 44</b>
<b>Tabla 8</b>	Satisfacción de los usuarios con referente a la capacidad de respuesta en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022	<b>Pág. 46</b>
<b>Tabla 9</b>	Satisfacción de los usuarios con referente a los elementos tangibles de la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022	<b>Pág. 48</b>
<b>Tabla 10</b>	Tabla cruzada de dispensación de medicamentos y satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.	<b>Pág. 49</b>
<b>Tabla 11</b>	Tabla cruzada del acto profesional del farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.	<b>Pág. 51</b>
<b>Tabla 12</b>	Tabla cruzada de la recepción y validación de la prescripción y la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.	<b>Pág. 52</b>
<b>Tabla 13</b>	Tabla cruzada del análisis y la interpretación de la prescripción y la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.	<b>Pág. 54</b>
<b>Tabla 14</b>	Tabla cruzada de la preparación y selección de productos y la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022	<b>Pág. 55</b>
<b>Tabla 15</b>	Tabla cruzada en el registro farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022	<b>Pág. 56</b>
<b>Tabla 16</b>	Tabla cruzada de entrega de producto e información y la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022	<b>Pág. 57</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Porcentaje del acto profesional farmacéutico en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022.	<b>Pág. 33</b>
<b>Figura 2</b>	Porcentaje de recepción y validación de la prescripción en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022	<b>Pág. 35</b>
<b>Figura 3</b>	Porcentaje de análisis e interpretación de la prescripción en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022	<b>Pág. 37</b>
<b>Figura 4</b>	Porcentaje de la preparación y selección de productos en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022	<b>Pág. 39</b>
<b>Figura 5</b>	Porcentaje de registro farmacéutico en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022	<b>Pág. 41</b>
<b>Figura 6</b>	Porcentaje de la entrega de productos e información en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022	<b>Pág. 43</b>
<b>Figura 7</b>	Satisfacción de los usuarios con referente al porcentaje de la disponibilidad de stock de medicamentos en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022	<b>Pág. 45</b>
<b>Figura 8</b>	Satisfacción de los usuarios con referente al porcentaje de la capacidad de respuesta en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022	<b>Pág. 47</b>
<b>Figura 9</b>	Satisfacción de los usuarios con referente al porcentaje de los elementos tangibles de la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022	<b>Pág. 48</b>

## RESUMEN

La tesis titulada “Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima, en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022”, tuvo como **Objetivo:** Determinar cómo se relaciona la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios. **La metodología** fue deductiva, con enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, no experimental, correlacional, prospectiva y transversal; con una población finita fue de 301 usuarios, como instrumento el cuestionario de 24 preguntas cerradas. **Los resultados** fueron el 65.7% de los usuarios estuvieron muy de acuerdo con el acto profesional, el 87.6% estuvo muy de acuerdo con la recepción y validación de la prescripción, el 60.8% estuvo muy de acuerdo con el análisis e interpretación de la prescripción, 88.8% estuvieron muy de acuerdo con la preparación y selección de productos, el 59.8% estuvo muy de acuerdo con el registro farmacéutico, 61.1% estuvo muy de acuerdo con la entrega de productos e información, 61.5% estuvo de acuerdo con la disponibilidad de stock de medicamentos, el 82.7% estuvo muy de acuerdo con la capacidad de respuesta y el 98.4% con los elementos tangibles. **La conclusión** fue que se determinó el 79.1% estuvo muy de acuerdo entre la satisfacción de los usuarios y dispensación de medicamentos atendidos en la farmacia, por lo tanto hubo relación entre las variables.

**Palabras claves:** Dispensación de medicamentos, satisfacción de los usuarios, COVID-19

## **ABSTRACT**

The thesis entitled "Dispensing of medicines in relation to the satisfaction of users in the outpatient pharmacy of Hospital II Ramón Castilla Lima, in times of pandemic by COVID-19, 2022", had as its Objective: To determine how the drug dispensing and user satisfaction. The methodology was deductive, with a quantitative approach, type of basic, non-experimental, correlational, prospective and cross-sectional research; with a finite population it was 301 users, as an instrument the questionnaire of 24 closed questions. The results were that 65.7% of the users strongly agreed with the professional act, 87.6% strongly agreed with the receipt and validation of the prescription, 60.8% strongly agreed with the analysis and interpretation of the prescription, 88.8% strongly agreed with the preparation and selection of products, 59.8% strongly agreed with the pharmaceutical record, 61.1% strongly agreed with the delivery of products and information, 61.5% agreed with the availability of stock of medicines, 82.7% strongly agreed with the response capacity and 98.4% with the tangible elements. The conclusion was that 79.1% strongly agreed between the satisfaction of the users and the dispensing of medications attended the pharmacy, therefore there was a relationship between the variables.

**Keywords:** Medication dispensing, user satisfaction, COVID-19

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis se realizó porque se tenía muchas interrogantes por la realidad que estamos viviendo en nuestro país, debido a la pandemia de la COVID-19, siendo debilitado nuestro sistema de salud, en específico los hospitales nacionales, en cuanto a la atención brindada en la farmacia; es por ello que nos motivó a realizar esta investigación. La dispensación de los medicamentos es el ejercicio del profesional Químico Farmacéutico en el cuidado, prevención, promoción y recuperación de la salud, brindando los conocimientos farmacéuticos necesarios.<sup>(1)</sup> La satisfacción de los usuarios, se define como una medida de resultado informada por el usuario, estas también pueden medirse por las experiencias informadas por el paciente.<sup>(2)</sup>

La tesis se divide en cinco capítulos; el primer capítulo, plantea la realidad problemática; el problema general, seguido de los problemas específicos; luego encontramos el objetivo general, junto con sus objetivos específicos; así mismo se une con la justificación de la investigación teórica, metodológica y práctica.

El capítulo dos está el marco teórico, tiene cinco antecedentes nacionales y cinco antecedentes internacionales; así mismo están las bases teóricas de la dispensación de medicamentos y satisfacción de los usuarios; luego la hipótesis general y sus hipótesis específicas. En el capítulo tres está la metodología; el método de esta investigación fue hipotético-deductivo, la información recolectada fue conformada por 1400 los usuarios de la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla y una muestra de 301 usuarios, la técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario con 24 preguntas cerradas. En el capítulo cuatro está conformado por los resultados basados en las tablas del SPSS, con sus respectivos gráficos y la discusión de los mismos. En el capítulo cinco está la conclusión y recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

## CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

A partir del 30 de enero de 2020, el Director General de la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró el brote de la COVID-19 emergencia de salud pública de importancia internacional en virtud del Reglamento Sanitario Internacional. La pandemia de la COVID-19 sigue poniendo de manifiesto la fragilidad de los servicios sanitarios y los sistemas de salud pública en todo el mundo. <sup>(3)</sup> La recuperación de los sistemas de salud para responder a las pérdidas por la pandemia es un tema clave en la región, el promedio regional para el gasto público en salud es del 3,7% del PIB, por debajo del 6% recomendado por la OPS. <sup>(4)</sup> Esta enfermedad causada por la COVID-19 ha tenido repercusiones de amplio alcance en todas las esferas de la sociedad. <sup>(5)</sup>

Por otra parte, ha provocado la suspensión de diversas actividades tras la aplicación de la cuarentena en los países afectados sucesivamente, incluyendo el Perú, en el sector salud de nuestro país. <sup>(6)</sup>

A partir del 29 de enero del 2021, el MINSA aprueba la norma técnica para que continúen las atenciones por consulta externa, los establecimientos de salud públicos, privados y mixtos continúan brindando las atenciones durante la pandemia. Para ello, organizan y adecúan la programación de turnos y citas. <sup>(7)</sup>

En el contexto, Essalud brindó un total de 940 286 atenciones a nivel nacional, y en Lima 15317 han sido atendidos en consulta externa durante el año 2020, según el Repositorio Único Nacional de Salud, del MINSA. <sup>(8)</sup>

La calidad del servicio farmacéutico hospitalario es primordial en la

dispensación de medicamentos, porque garantiza un aspecto tan principal como la adecuada distribución de los medicamentos, esta debería ser similar en los hospitales públicos de cualquier ciudad y dentro de un mismo país, pero, lastimosamente, es influenciada por diversos factores. <sup>(9)</sup>

El Químico Farmacéutico, en todo momento debe mantener una actitud orientadora y educadora con los usuarios en todo lo relacionado a las estrategias de prevención en concordancia a las indicaciones, mantenerse actualizado para absolver en forma adecuada las interrogantes e inquietudes de los usuarios. <sup>(10)</sup>

En el proceso de dispensación están realizando un sistema para la entrega de medicamentos de manera correcta y sin errores por el bienestar del paciente: la satisfacción por parte de los pacientes de los hospitales, es la clave de esta definición, siendo el indicador que se usa con mayor frecuencia para valorar la percepción de la calidad que brinda el personal asistencial hacia los pacientes.<sup>(11)</sup> Cuanto mejor sea la atención, mayor será el servicio que puedan brindar a los pacientes, por lo tanto, los pacientes quedaran satisfechos con la atención recibida en un determinado establecimiento, la satisfacción del usuario juega un papel protagónico en el desarrollo actual de las organizaciones hospitalarias, se convierte en el sensor activo para evaluar la calidad del servicio que brindan el personal de farmacia . <sup>(12)</sup> Es por ello que en el Hospital Ramón Castilla II del Cercado de Lima, se plantea realizar una investigación que permita establecer la relación entre ambas variables en farmacia de consulta externa, que permita luego, replantear nueva estrategia de mejora continua para la mayor satisfacción de los usuarios en tiempos de pandemia por la COVID- 19.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo la dispensación de medicamentos se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cómo el acto profesional farmacéutico se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022?
- ¿Cómo la recepción y validación de la prescripción se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022?
- ¿Cómo el análisis e interpretación de la prescripción se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022?
- ¿Cómo la preparación y selección de productos se relacionan con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022?

- ¿Cómo el registro farmacéutico se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022?
- ¿Cómo la entrega de productos e información se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar cómo se relaciona la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Identificar la relación entre el acto profesional farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022.
- Identificar la relación entre la recepción, validación de la prescripción y la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022.

- Identificar la relación entre el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022.
- Identificar la relación entre la preparación y selección de productos y la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022.
- Identificar la relación entre el registro farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022
- Identificar la relación entre la entrega e información y la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **1.4.1. Teórica**

Por medio de la presente investigación lo que se busca es evaluar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios que acuden a la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima, en tiempos de pandemia por la COVID-19. Los resultados que obtendremos en el presente estudio, permitirán aclarar aspectos relacionados a la calidad de atención en tiempos de la COVID-19, asimismo servirán como antecedentes para futuras investigaciones en esta línea de investigación.

El no realizarse estos estudios, impediría tener una visión del servicio prestado a los pacientes, además del malestar e insatisfacción, también del personal asistencial que realiza dichas labores en farmacia, pueda identificar las deficiencias y las necesidades de los usuarios que acuden a dicho establecimiento de salud. Por medio de la investigación se busca generar solución al problema que el establecimiento de EsSalud ha presentado en los últimos periodos generados por la pandemia. <sup>(13)</sup>

#### **1.4.2. Metodológica**

Aportar una encuesta validada, el cual sirva como referencia para futuras investigaciones.

#### **1.4.3. Práctica**

La utilidad de esta investigación es conocer cómo la dispensación de medicamentos se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, según los resultados, esta investigación pretende generar mejoras continuas en cuanto a la dispensación de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos, y así lograr una mayor satisfacción y bienestar de la salud de los usuarios.

### **1.5.Limitaciones**

#### **1.5.1. Limitación interna**

Cuando se realizó la recolección de los datos, por motivo de trabajo, nuestros horarios eran distintos y teníamos que adecuarnos, para realizar las encuestas a los

usuarios en el Hospital II Ramón Castilla, Distrito de Cercado de Lima.

### 1.5.2. Limitación externa

La investigación se desarrolló en el Hospital II Ramón Castilla, Distrito de Cercado de Lima, motivo por el cual teníamos que dirigirnos al comité de ética del Hospital Almenara, lo que tomo tiempo para obtener el permiso.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### Antecedentes internacionales

**Rodríguez, et al. (2017)**, en Cuba en su investigación tuvieron como **objetivo** “Destacar el papel de la dispensación profesionalizada como herramienta básica para lograr el uso adecuado de los medicamentos”. **Métodos:** se realizó un estudio donde se aplicó el método cualitativo, mediante una revisión bibliográfica y documental sobre el tema en fuentes de datos digitales. Se revisaron artículos publicados sobre el tema a través de los buscadores. Se usaron los descriptores DeCs-MeSH: dispensación, uso racional, medicamento. **Conclusión:** el uso racional de los medicamentos implica la participación activa del farmacéutico, el cual debe brindar una óptima atención farmacéutica. En la actualidad, la sociedad se enfrenta al reto de preparar profesionales farmacéuticos capacitados para desarrollar prácticas farmacéuticas centradas en el paciente y una correcta dispensación de los medicamentos. <sup>(14)</sup>

**Bratkowska, et al. (2020)**, en Polonia en su investigación tuvieron como **objetivo** “Evaluar la satisfacción del paciente con los servicios prestados en farmacias independientes y cadenas de farmacias”. **Metodología:** Se inscribieron en el estudio un total de 163 pacientes que utilizaban farmacias comunitarias seleccionadas al azar, Se utilizó un Cuestionario de Pacientes de Farmacia Comunitaria (CPPQ) modificado. **Resultados:** Los pacientes valoraron mucho los servicios farmacéuticos prestados en las farmacias polacas. El nivel de servicio fue ligeramente superior en las cadenas de farmacias. El área con la calificación más baja fue la provisión de información sobre medicamentos, con las farmacias independientes mejor calificadas a este respecto. Los pacientes estaban abiertos a servicios adicionales en farmacias y apoyaron el desarrollo de la atención farmacéutica. **Conclusión:** las farmacias independientes y las cadenas de farmacias garantizan un nivel similar de servicios, el personal de la farmacia debe poner especial énfasis en brindar a los pacientes información completa sobre los medicamentos. El desarrollo de la atención farmacéutica requerirá una preparación legislativa adecuada. <sup>(15)</sup>

**Barahona (2017)**, en Ecuador en su investigación tuvo como **objetivo:** “Diagnosticar las etapas del proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo”. **Método:** Aborda desde el punto de vista cualitativo - cuantitativo, de tipo transversal-descriptivo con la aplicación de un diseño de investigación de campo, con la utilización de una muestra. **Resultados:** Este modelo matemático se comprobó con 10 farmacias

de la ciudad de Ambato y Riobamba, farmacias independientes, franquiciadas o en cadena, indicando que  $P \text{ valor} > \alpha = 0.05$  se acepta la  $H_0$ , concluyendo que  $Y_C = Y_{\text{Real}}$  es decir no existe variación  $Y$  calculado en función de  $X_1$  y  $X_2$  no tiene variación con  $Y_{\text{Real}}$ . **Conclusiones:** el personal de farmacia sin importar a qué tipo de establecimiento al cual corresponda, es decir sea este hospitalario, independiente, o en red, etc., cumple con 3 de los 5 pasos establecidos según las Buenas Prácticas de Farmacia. <sup>(16)</sup>

**Choque, et al (2019)**, en Bolivia, en su investigación tuvieron como **objetivo** “Determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo de las farmacias comunitarias”. **Metodología:** Se lleva a cabo una investigación cuantitativa, se relacionan las variables, en un solo tiempo, efectuado en 53 farmacias, divididos en los distintos lugares de la ciudad de Sucre, desarrollándose la encuesta cliente interno por establecimiento farmacéutico y 108 clientes externos mayores de edad. **Resultados:** La gran representación de los clientes externos son del sexo femenino (61,11%), también indican que la buena ubicación y facilidad de acceso a la farmacia (53,7%), el horario de atención (59,26%), el trato y amabilidad del personal de farmacia, le otorgaron (56,48%), en cambio evalúan, de regular la espera para la atención siendo un 43,52%. La calificación de los usuarios internos sobre la espera es de 41,51%, la información que ofrece al cliente externo es 49,06%. **Conclusión:** Se concluye que los clientes externos perciben una satisfacción por la atención recibida y los clientes internos de igual manera. <sup>(17)</sup>

**Fariño et al. (2018)**, en Ecuador en su investigación tuvieron como **objetivo:** “Identificar la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención que se

brinda en las unidades operativas de atención primaria de Salud” **Metodología:** se basó en un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, transversal-descriptivo; el instrumento de medición para la satisfacción de usuarios se alineó a los parámetros del modelo SERVQUAL. **Resultados:** El 77 % de los usuarios se encuentra satisfecho con el equipamiento e infraestructura respectiva en los centros de salud; de la misma forma, el 81 % señala estar satisfecho con la atención del personal que labora en dichas dependencias, mientras que el 80 % considera que la cantidad de las camillas cumple con sus expectativas. **Conclusión:** Con el estudio de estas dimensiones a través de la percepción del usuario se determinó que la calidad de la atención es media y en igual forma la variable satisfacción del usuario. <sup>(18)</sup>

### **Antecedentes Nacionales**

**Briceño (2020)** en su investigación tuvo como **objetivo** “Determinar la relación entre la dispensación de medicamentos con la satisfacción de usuarios que acuden con prescripción médica en algunas boticas del Centro Histórico de Trujillo”. La **Metodología:** fue no experimental, y el diseño fue descriptivo-correlacional, utilizaron dos encuestas a los usuarios que fueron atendidos en la botica, la muestra fue 378 usuarios. **Los resultados** como resultados en la dispensación de medicamentos fue mala 0.8%, regular 39.2% y buena 60.1%; así mismo el 31.5% de los usuarios sostuvieron poca satisfacción y el 68.5% satisfechos con la atención recibida, el coeficiente de correlación de Spearman (Rho) fue 0.654 en la recepción y validación con la satisfacción de usuarios, el Rho de Spearman fue 0.720 en el análisis e interpretación, el Rho de Spearman fue 0.543 en la preparación y selección de productos, el Rho de

Spearman fue 0.658 en los registros y el Rho de Spearman fue 0.708 en la entrega de productos e información. **La conclusión:** La dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios presenta una relación significativa alta, ya que el coeficiente de correlación es 0.812. <sup>(19)</sup>

**López (2019)**, en su investigación tuvo como **objetivo:** “Determinación de la existencia relacionada con el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Usuario Externo” **Metodología:** El estudio fue observacional, descriptivo y prospectivo. Lo primero es porque solo podrá observar las variables y tomar nota en la investigación. Lo segundo, porque busca explicar las dimensiones, de acuerdo al objetivo, con importancia en la recolección de datos, valorar la frecuencia de la investigación. Lo tercero, porque se realizará preguntas a los pacientes después de plantearse la hipótesis de la investigación. **Resultados:** Se presentan satisfechos el 71.74% de los usuarios externos; cumplen con las Buenas Prácticas de Dispensación sería un 80 %, realizándose un cuestionario sobre las personas que laboran en la farmacia ; esto quiere decir que hay una relación entre las BPD y la Satisfacción del Usuario Externo comprobándose en la prueba del Chi cuadrado estimando a 19,2. **Conclusiones:** Si hay una relación entre las variables, siendo un valor igual a 0.003, en el desarrollo de las Buenas Prácticas de Dispensación con la satisfacción ,destacado por el usuario, ya que el valor de p es menor de 0.005. (p = relación estadísticamente significativa). <sup>(20)</sup>

**Cabanillas (2020)**, en su investigación tuvo como **objetivo:** “Determinar la relación entre el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (BPD) con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico”,

**Metodología:** El estudio fue con enfoque descriptivo, no experimental simple, con variables que presentan relación, teniendo una población de 1600 pacientes, con una muestra de 310 pacientes, para una recolección de datos; se empleó dos encuestas aprobadas en otros estudios de investigación.

**Resultados:** Estos fueron que hay presencia de las BPD siendo un 99,4 % de los pacientes que están muy satisfechos con la dispensación, con una relación estadística, mediante el Phi y V de Cramer, se obtuvo un  $p = 0,000$  ( $p < 0.05$ ), hallando una coherencia mediante las dos variables, asimismo se calificó 3 aspectos sobre el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación; estos son la recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción y preparación y selección de los productos, con relación a la variable de satisfacción del cliente, mediante la prueba estadística de Phi y V de Cramer nos da un cálculo igual a  $p = 0,003$ ;  $p = 0,015$  y  $p = 0,002$  equitativamente menor a 0.05, evidenciando que presenta relación entre los aspectos evaluados y la satisfacción del paciente.

**Conclusión:** La realización de las buenas prácticas de dispensación presenta una relación con la satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del distrito de Cajabamba durante octubre y noviembre del 2019. <sup>(21)</sup>

Barzola (2019), en su estudio tuvo como **objetivo:** “Determinar el nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa”, **Metodología:** Descriptiva, correlacional, no experimental, transversal. El cual utilizaron como instrumento el cuestionario modificado como método estadístico se usó el Chi cuadrado. la población estuvo conformada por 202 usuarios quienes fueron encuestados sobre satisfacción

y calidad en la atención del usuario. **Resultados:** El 18,8% de usuarios, determinaron el nivel de satisfacción malo, mientras que solo un 13,4% percibe bueno el nivel de satisfacción, el 64,9% de los encuestados determinaron que el tiempo de espera para la atención es bueno, también piensan que la calidad de atención es buena, donde la variable tiene relación directamente. **Conclusión:** se concluyó que si existe una relación proporcional entre las dos variables percibidas por los usuarios de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. <sup>(22)</sup>

**Ordaya (2021)**, en su investigación tuvo como **objetivo:** “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación” **Metodología:** En el desarrollo de su investigación fue cuantitativa y relación entre sus variables, no experimental, dirigido en un solo tiempo. Su población comprende 6000 usuarios, la muestra se estimó a 362 usuarios. Se usó el cuestionario para medir el nivel de satisfacción y el cuestionario considerado para las buenas prácticas de dispensación, avalado por personas experimentadas en el tema. **Resultados:** Se confirma la presencia de una relación importante entre el nivel de satisfacción y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación siendo igual a 0.023 **Conclusión:** La investigación evidencio que si hay la presencia de relación relevante entre el nivel de satisfacción y el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación la relación es moderadamente alta. <sup>(23)</sup>

**Mallque (2021)**, en su investigación tuvo como **objetivo:** “Determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de pacientes covid-19 que asisten a un centro de salud de primer nivel de atención”

**Metodología** su estudio fue de tipo aplicado con diseño no experimental la muestra fue conformada por 80 pacientes covid-19 que fueron atendidos en el establecimiento de farmacia, el método de muestreo fue no probabilístico.

**Resultados:** El 39 % de los pacientes que se encuestó determinaron que el servicio de dispensación de medicamentos es regular, el 25% bueno y el 36% defirieron una mala atención. Por otra parte, se pudo apreciar que el 39%, determinaron una satisfacción media, el 31% alto y un 30% que la satisfacción es baja. **conclusión:** se determinó que el servicio de dispensación de medicamentos y la satisfacción del paciente covid-19 tienen una correlación moderada. Es importante seguir con estos estudios en cuanto a los medicamentos y satisfacción para recuperar la salud de la población. <sup>(24)</sup>.

## 2.2.Bases teóricas

La farmacia es un área de la salud que ha expandido su campo de acción en la última parte del siglo XX. Asimismo, ya no solo preparan medicamentos, también brindan asesoramiento, información e instrucciones sobre su uso, es importante destacar que los químicos farmacéuticos son una importante fuente de información para el público en general, pues cumplen la función de reducir la distancia social con los elementos técnicos propios del medicamento. <sup>(25)</sup>

Las Buenas Prácticas de dispensación de Medicamentos (BPD) son normas que se aplica con el único objetivo optimizar la utilización de los medicamentos, de igual forma la información, debe ser clara y precisa debidamente explicada, sobre la forma como se debe consumir los medicamentos, asegurando que los pacientes tengan conocimiento sobre la claridad y conservación del medicamento, también se puede decir que

actualmente el uso irracional de medicamentos en los centros hospitalarios llevan a una falta de abastecimiento y un mayor gasto en la economía en las entidades públicas, sin embargo, se requiere como principio el desarrollo, la conservación, el dispensar, administrar y la correcta contribución durante el suministro y evaluación en la utilización del producto farmacéutico. <sup>(26)</sup>

La dispensación de medicamentos como componente de la atención farmacéutica, es el acto profesional realizado por un farmacéutico legalmente habilitado, en un establecimiento legalmente autorizado y, como ya habíamos mencionado, implica la interpretación de una receta y la entrega oportuna del medicamento correcto al paciente indicado en el momento apropiado, incluye también la entrega responsable de los medicamentos de venta libre y el asesoramiento para prevenir incompatibilidades frente a otros medicamentos recetados. <sup>(27)</sup>

- **Del proceso de dispensación de medicamentos:**

- **Acto profesional.** Es el ejercicio de la profesión en el cuidado, prevención, promoción y recuperación de la salud, proveyendo los fundamentos y conocimientos farmacéuticos necesarios relacionados a la química farmacéutica, cosmética, clínica, toxicológica, alimentaria, productos naturales y otras especialidades afines a la profesión en los insumos, procesos industriales, productos y en la atención farmacéutica. Se rige por el Código de Ética del Colegio Químico Farmacéutico del Perú. <sup>(28)</sup>

- **Recepción y validación de la prescripción.**

La prescripción médica como parte del proceso, termina orientando el diagnóstico para tomar una decisión terapéutica que es prescrita en una receta,

la cual es presentada al profesional Químico Farmacéutico para la respectiva dispensación, dentro del establecimiento, durante su recepción el profesional Químico Farmacéutico de verificar:

a) Nombre, dirección, número de colegiatura del profesional que la prescribe, así como también el nombre del establecimiento de salud si es receta estandarizada. <sup>(28)</sup>.

b) Nombres y apellidos del paciente. <sup>(28)</sup>

c) Nombre del medicamento objeto de la prescripción en su denominación común internacional (DCI). <sup>(28)</sup>

d) Forma farmacéutica y la concentración. <sup>(28)</sup>

e) Indicación según la cantidad de unidades por cada toma según la duración de su tratamiento. <sup>(28)</sup>

f) Lugar y fechas de expedición y expiración de la receta. <sup>(28)</sup>

g) Firma y sello del que prescribe. <sup>(28)</sup>

- De acuerdo a la validación que se realice, el Químico Farmacéutico ara propicia la dispensación o no del medicamento o en todo caso realizar una interconsulta con el prescriptor. <sup>(28)</sup>

- **Análisis e interpretación de la prescripción**

El análisis e interpretación de la prescripción incluye, la lectura de la prescripción, interpretar correctamente las abreviaturas que utilizan los prescriptores, interpretar bien sobre el ajuste de las dosis de acuerdo al estado y situación de cada paciente, desarrollar correcto el cálculo de dosis y la cantidad a dispensar de los medicamentos, identificar posibles interacciones medicamentosas en cuanto a una duplicación de la terapia. En caso de existir una duda sobre lo prescrito esta deberá ser resuelta por medio de una

interconsulta con el prescriptor. <sup>(28)</sup>

De acuerdo a la disposición emitida en el artículo 33° de la Ley General de Salud, el profesional Químico Farmacéutico tiene toda la facultad para ofrecer al paciente alternativas de fármacos química y farmacológicamente equivalentes al indicado en la receta. <sup>(28)</sup>

- **Preparación y selección de los productos.** Es la parte principal en todos los aspectos de un proceso de dispensación esta comienza después que se haya interpretado bien la prescripción sin tener ninguna duda. Identificando y leyendo cuidadosamente bien las etiquetas de los fármacos asegurándose que el nombre, forma farmacéutica, concentración, corresponda según la prescripción. Antes de su entrega, hay que estar seguros que los medicamentos tengan el aspecto adecuado verificando que los envases primarios y secundarios se encuentren en perfecto estado. <sup>(28)</sup>
- **Registros.** Los registros en cuanto a la dispensación de medicamentos a los pacientes son esenciales en un establecimiento farmacéutico. Estos registros son muy importantes para la verificación de las existencias, y así poder solucionar cualquier problema relacionado con los medicamentos entregados a los pacientes. Los registros deberán manejarse de acuerdo con las normas legales vigentes <sup>(28)</sup>.
- **Entrega de los productos e información.** El Químico Farmacéutico está en la responsabilidad de brindar información y orientar sobre la dosificación en cuanto a usos del medicamento en una posible interacción y reacciones adversas como también las condiciones de como se debe almacenar para una buena conservación. <sup>(28)</sup>

- **Satisfacción de los usuarios**

Por otra parte la satisfacción de los usuarios; no hay consenso entre las publicaciones sobre cómo definir el concepto de satisfacción de los usuarios en la atención de salud, la satisfacción del usuario se define como una medida de resultado informada por el usuario, mientras que las estructuras y los procesos de atención pueden medirse por las experiencias informadas por el paciente, no es más que un sistema de valoración continuo de la atención, enfocado principalmente en los derechos de los usuarios, la mejoría de los cuidados, la satisfacción del usuario y de otros que a su vez van a estimular a la calidad de la atención. <sup>(29)</sup>.

La satisfacción del usuario también se vio muy afectada por los problemas recurrentes, el cambio de personal o reemplazo especialmente a las personas mayores por ser vulnerables ante cualquier riesgo de contraer la COVID-19, por otra parte la falta de medicinas y/o tratamientos específicos para este virus y las comorbilidades que lo acompañan, las obligaciones a cambiar las modalidades de atención entre otros estilos de trabajo, para prevenir cualquier riesgo de contraer el virus, en algunos países como Colombia Perú y Brasil, México y Chile, oponiéndose duramente a los cambios para prestar los servicios en atención farmacéutica anterior a la pandemia, todo esto genero buscar nuevas estrategias en atención y así poder velar por una mejor satisfacción de los usuarios, En el Perú, las prestaciones de servicios farmacéuticos en la dispensación de medicamentos, ha sufrido cambios recurrentes el cual se adaptan, siendo estas necesarias y otros

incomprensibles, al nuevo diseño de la prestación de servicios en la dispensación farmacéutica, siendo este un factor muy importante en la satisfacción de los usuarios <sup>(30)</sup>.

- **Disponibilidad de medicamentos**

Condición de un producto farmacéutico el cual garantiza estar listo para ser utilizado en la cantidad requerida y en perfecto estado para su uso, para así restablecer la salud de los pacientes en el momento requerido. <sup>(31)</sup>

- **Capacidad de respuesta**

Dispuesto a servir a los usuarios y brindarle una atención rápida y veraz frente a la demanda con respuestas de calidad en el menor tiempo. <sup>(31)</sup>

- **Elementos tangibles**

Está referido a la instalación, equipos y materiales, métodos, procedimientos, productos intermedios, instrucciones, etc. <sup>(32)</sup>.

## **2.3. Formulación de hipótesis.**

### **2.3.1. Hipótesis general.**

H1 La dispensación de medicamentos se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

### **2.3.2. Hipótesis específicas.**

H1 El acto profesional farmacéutico se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón

Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

**H2** La recepción y validación de la prescripción se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

**H3** El análisis y la interpretación de la prescripción se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

**H4** La preparación y selección de productos se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

**H5** El registro farmacéutico se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

**H6** La entrega de productos e información se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación:**

El método de esta investigación fue hipotético-deductivo, porque

consiste en la generación de hipótesis a partir de premisas generales para llegar a una conclusión en particular. <sup>(30)</sup> Con referente a nuestra investigación, se planteó varias hipótesis; como la dispensación mantiene una relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla en tiempos de pandemia por COVID-19,2022. Lo que nos llevara a concluir una idea específica.

### **3.2.Enfoque de la investigación:**

Para esta investigación el enfoque fue cuantitativo ya que se recolectó la información estadísticamente, de los usuarios atendidos de consulta externa del Hospital Ramón Castilla II, Lima

### **3.3.Tipo de la investigación:**

Fue una investigación básica porque se orientó a conseguir un nuevo conocimiento de modo sistemático, con el único objetivo de incrementar el conocimiento de una realidad concreta. <sup>(33)</sup>

### **3.4.Diseño de la investigación:**

Estudio no experimental de tipo descriptivo, correlacional prospectivo, transversal cuyo propósito fue identificar la relación que existe entre la dispensación de los medicamentos y su relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19,2022. <sup>(34)</sup>

### 3.5. Población, muestra y muestreo:

- **Población.**

Son los elementos finitos que pertenecen a un grupo estudio estuvo conformada por 1400 usuarios que asistirán a la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19.

- **Muestra.**

Es la porción que se selecciona de la población, con la finalidad de conseguir datos representativos, la muestra fue de 301 usuarios fue obtenida con la fórmula para una población finita.

- **Fórmula para encontrar el tamaño de muestra.**

El tamaño de la muestra se calculó con la formula a través de una población finita, la cual es:

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

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

Z = 1,96 (Confiability al 95%)

P = 0,5 (50 % de población satisfecha)

Q = 0,5 (población no satisfecha)

E = 0,05 (Tolerancia de error en las mediciones)

ÍTEM	VALOR
N (Total de la población)	1400
Z (Se trabajará con una confiabilidad del 95%)	1,96
p (Proporción esperada)	0,5
q (1 – p)	0,5
e (Error estimado)	0,05

N= 301

$$n = \frac{1400 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2(1400 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{1400 \times 3.8416 \times 0.5 \times 0.5}{0.0025 \times (1399) + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{1344.56}{4.4579}$$

$$n = 301.6$$

$$n = 301$$

- **Muestreo.**

Es un instrumento de la exploración científica, siendo su función determinar que porción debe examinarse de una población, con el propósito de hacer deducciones sobre la población en cuestión. <sup>(35)</sup>

Este trabajo presento un muestreo probabilístico, y aleatorio simple.

### 3.6. Variables y operacionalización variable interviniente:

#### Variable independiente

-Dispensación de medicamentos

Dimensiones

➤ Acto profesional farmacéutico

- Recepción y validación de la prescripción
- Análisis e interpretación de la prescripción
- Entrega de productos e información
- Preparación y selección de productos
- Registro farmacéutico

**Variable dependiente:**

- Satisfacción de los usuarios
- Dimensiones
- Disponibilidad de stock de medicamentos
  - Capacidad de respuesta
  - Elementos tangibles

**Variable interviniente:**

- La COVID- 19

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

“DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL II RAMÓN CASTILLA LIMA EN TIEMPOS DE PANDEMIA POR LA COVID-19, 2022”

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	CRITERIOS DE MEDICIÓN	TIPO DE VARIABLE	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<b>Independiente</b>  <b>dispensación de medicamentos</b>	Es el acto profesional ofrecido por el Químico farmacéutico con actitud proactiva iniciándose desde el momento en que se recibe la prescripción médica hasta que este es entregado al paciente. <sup>(22)</sup> .	1. Acto profesional farmacéutico	▪ Presentación del profesional	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy en Desacuerdo</li> <li>▪ Desacuerdo</li> <li>▪ Ni de acuerdo, ni de desacuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ Muy de acuerdo</li> </ul>	Cuantitativa	Encuesta
			▪ Información del profesional con referente a su receta	2			
			▪ Eficiencia de la dispensación	3			
		2. Recepción y validación de la prescripción	▪ Identificación del paciente: Nombres y apellidos del paciente	4			
			▪ Concentración y forma farmacéutica	5			
			▪ Lugar y fechas de expedición y expiración de la receta. Sello y firma del prescriptor	6			

		3. Análisis e interpretación de la prescripción	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Correcto cálculo de dosis de acuerdo a la receta del paciente</li> </ul>	7			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifica posibles interacciones medicamentosas y/o duplicidad de la terapia</li> </ul>	8			
		4. Preparación y selección de productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Correcta entrega de los medicamentos</li> </ul>	9			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Condiciones físicas de los medicamentos</li> </ul>	10			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verificación de la fecha de vencimiento</li> </ul>	11			
		5. Registro farmacéutico	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Utilización de sistema información</li> </ul>	12			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registro de problemas relacionados con los medicamentos.</li> </ul>	13			

		6. Entrega de productos e información	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Entrega de medicamentos</li> </ul>	14			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Información de medicamentos</li> </ul>	15			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Orientación sobre las condiciones de almacenamiento</li> </ul>	16			
<b>Dependiente</b>  <b>satisfacción de los usuarios</b>	La satisfacción de los usuarios es un indicador de calidad, de atención prestada en los servicios de salud, por otra parte, permite conocer el nivel de satisfacción para mejorar las deficiencias que los usuarios requieran. <sup>(37)</sup>	1. Disponibilidad de stock de medicamentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La farmacia cuenta con los medicamentos disponibles según la receta del usuario</li> </ul>	17	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy en Desacuerdo</li> <li>▪ Desacuerdo</li> <li>▪ Ni de acuerdo, ni desacuerdo</li> <li>▪ De acuerdo</li> <li>▪ Muy de acuerdo</li> </ul>	cuantitativa	Encuesta
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Los medicamentos dispensados son calidad</li> </ul>	18			
		2. Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respuesta ante dudas</li> </ul>	19			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tiempo de espera</li> </ul>	20			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Explicación entendible</li> </ul>	21			
		3. Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Equipos de bioseguridad y protección</li> </ul>	22			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Materiales necesarios</li> </ul>	23			
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Limpieza y comodidad</li> </ul>	24			

### **3.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos**

Para la recolección de datos de esta investigación se usó la técnica de la encuesta, y como instrumento se usó el cuestionario con preguntas cerradas para poder obtener datos que puedan ser utilizados en el tratamiento estadístico con respecto a las variables determinadas en la matriz del instrumento utilizado. <sup>(36)</sup>

#### **3.7.1. Técnica**

Encuesta, según Hernández (2014) que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar. <sup>(37)</sup>

#### **3.7.2. Descripción del instrumento**

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir (Chasteauneuf, 2009). Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis (Brace, 2013). <sup>(38)</sup> El presente estudio se utilizó como instrumento un cuestionario de 24 preguntas cerradas divididas en 16 preguntas para la variable independiente, la dispensación de los medicamentos y 8 preguntas para la variable dependiente, satisfacción de los usuarios; con una escala de Likert del 1 al 5, respectivamente, muy en desacuerdo, desacuerdo, ni desacuerdo ni de acuerdo, de acuerdo y muy de acuerdo.

### **3.7.3. Validación**

La validación se llevó a cabo por 3 expertos, que realizaron varias revisiones sistemáticas al instrumento empleado, asimismo, a los indicadores.

La validación será efectuada por el juicio de 3 expertos:

- Mg. Mery Aquino Común
- Mg. Juárez Moreira Enrique
- Dr. Juan Manuel Parreño Tipian

### **3.7.4. Confiabilidad**

Es la aplicación de un instrumento con una determinada muestra de individuos u objetos se obtiene resultados parecidos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

En este estudio se tomó la confiabilidad del instrumento de la investigación. <sup>(38)</sup>

## **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

El instrumento fue validado, primero se realizó una prueba piloto de 30 encuesta, al observar que el alfa de Cronbach era muy bueno, continuamos en encuestar al resto de nuestra muestra, después se procesó la información en Microsoft Excel 2016 para luego pasarlo a la SPSS Statistics; donde se obtuvo las tablas y figuras al realizar la prueba de hipótesis que le corresponde <sup>(38)</sup>.

### **3.9.Aspectos éticos**

Fue revisado y evaluado por el Comité de Ética de investigación por parte del Hospital Guillermo Almenara, el cual pertenece el Hospital II Ramón Castilla, nos otorgó un documento, con el permiso para realizar nuestra investigación.

La investigación fue evaluado y revisado por el comité de ética de la Universidad Norbert Wiener, brindándonos la resolución de aprobación del proyecto para continuar con el informe de tesis.

El instrumento fue validado por juicio de 3 expertos.<sup>(38)</sup>

Se brindó un consentimiento informado a los usuarios participantes en la encuesta, éste fue autónomo, mediante voluntad propia, se les dio el mismo trato sin distinción alguna, se respetó la confidencialidad de los datos solamente para fines académicos.

También, se ha considerado a los autores de la información bibliográfica recopilada, por ello se hace cita a los autores con sus correspondientes datos.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

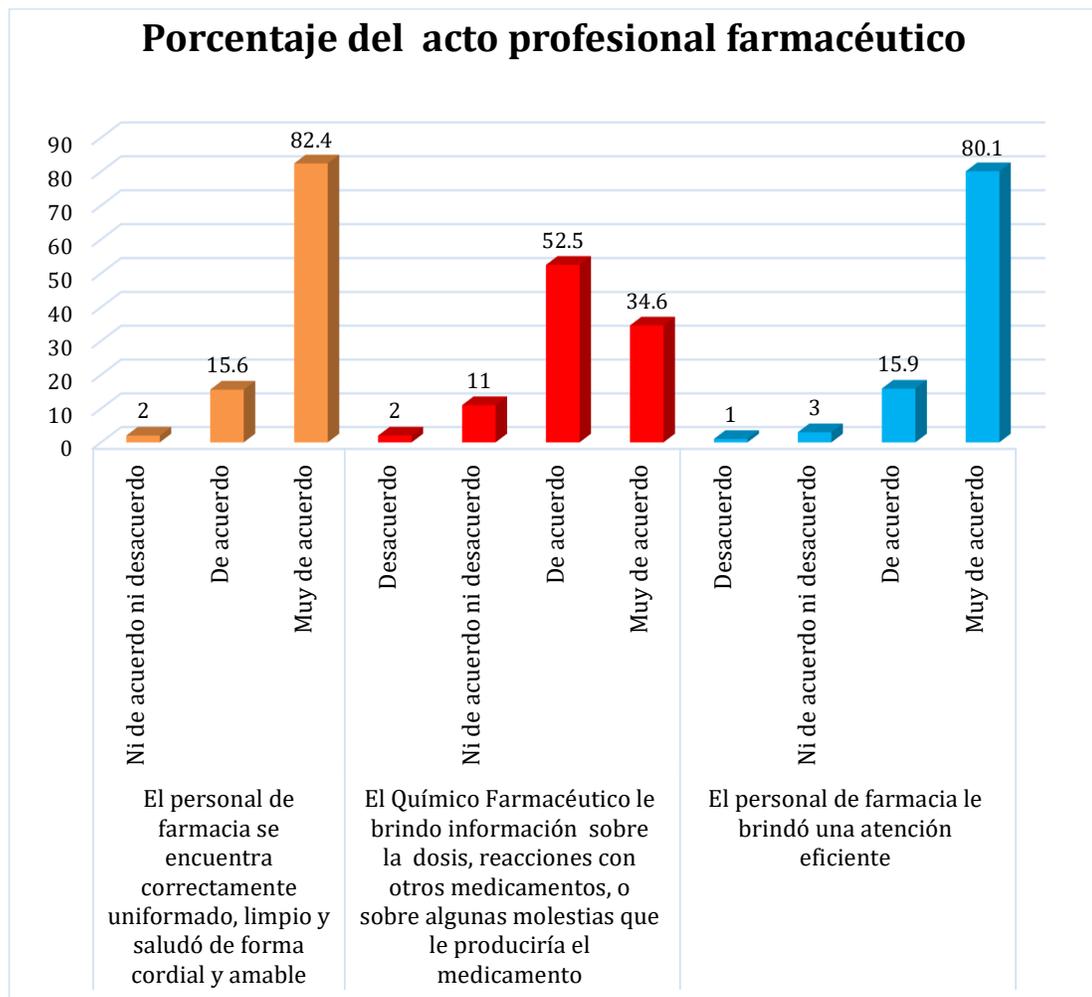
### 4.1.1 Análisis descriptivos de los resultados

**Tabla 1:** Acto profesional farmacéutico en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022

Acto profesional farmacéutico		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El personal de farmacia se encuentra correctamente uniformado, limpio y saluda de forma cordial y amable	Ni de acuerdo ni desacuerdo	6	2.0	2.0
	De acuerdo	47	15.6	17.6
	Muy de acuerdo	248	82.4	100.0
El Químico Farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre algunas molestias que le produciría el medicamento	desacuerdo	6	2.0	2.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	33	11.0	13.0
	De acuerdo	158	52.5	65.4
	Muy de acuerdo	104	34.6	100.0
El personal de farmacia le brindó una atención eficiente	Desacuerdo	3	1.0	1.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	9	3.0	4.0
	De acuerdo	48	15.9	19.9
	Muy de acuerdo	241	80.1	100.0
Total		301	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 1:** Porcentaje del acto profesional farmacéutico en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022.



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 1 y figura 1, se observa que el 82.4% de encuestados estuvo muy de acuerdo que el personal de farmacia se encuentra correctamente uniformado, limpio y saludó de forma cordial y amable, en tanto el 15.6% de encuestados estuvo de acuerdo. Asimismo, el 87, 1 % encuestados estuvo de acuerdo y muy de acuerdo respectivamente que el Químico Farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre algunas molestias que le produciría el medicamento. Además, el 80,1 % encuestados y 15. 9 % encuestados estuvo muy de

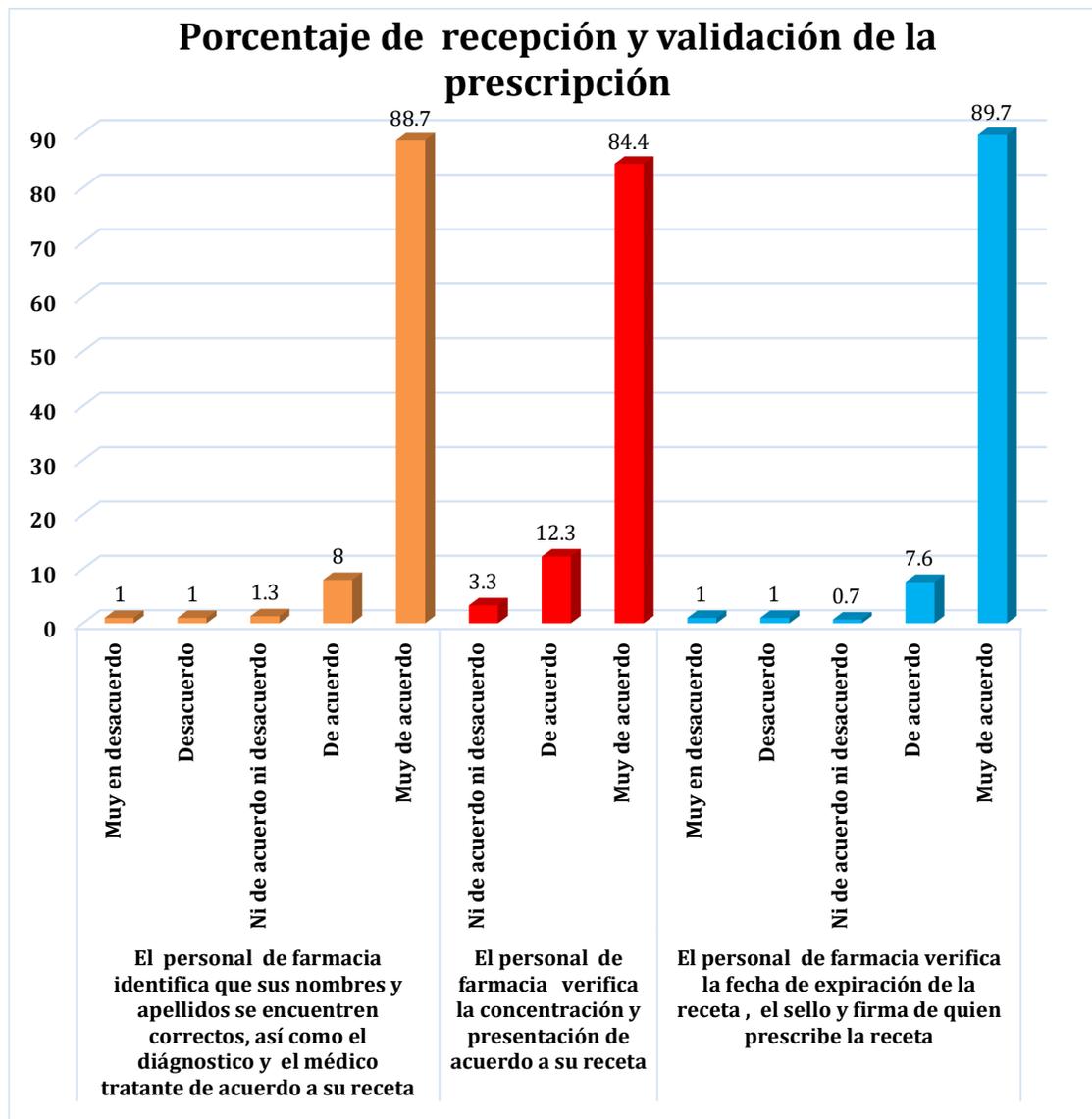
acuerdo y de acuerdo que el personal de farmacia le brindó una atención eficiente.

**Tabla 2:** Recepción y validación de la prescripción en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022

Recepción y validación de la prescripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
	Muy en desacuerdo	3	1.0	1.0
El personal de farmacia identifica que sus nombres y apellidos se encuentren correctos, así como el diagnóstico y médico tratante de acuerdo a su receta	Desacuerdo	3	1.0	2.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	4	1.3	3.3
	De acuerdo	24	8.0	11.3
	Muy de acuerdo	267	88.7	100.0
El personal de farmacia verifica la concentración y presentación de acuerdo a su receta	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	3.3	3.3
	De acuerdo	37	12.3	15.6
	Muy de acuerdo	254	84.4	100.0
El personal de farmacia verifica la fecha de expiración de la receta, el sello y firma de quien prescribe la receta	Muy en desacuerdo	3	1.0	1.0
	Desacuerdo	3	1.0	2.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	2	.7	2.7
	De acuerdo	23	7.6	10.3
	Muy de acuerdo	270	89.7	100.0
Total		301	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 2:** Porcentaje de recepción y validación de la prescripción en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 2 y figura 2, se observa que el 88.7% y el 8% de encuestados estuvo muy de acuerdo y de acuerdo, que el personal de farmacia identifica sus nombres y apellidos se encuentren correctos, así como el diagnóstico y el médico tratante de acuerdo a su receta. Además, el 84.4 % y 12.3% de encuestados estuvo muy de acuerdo

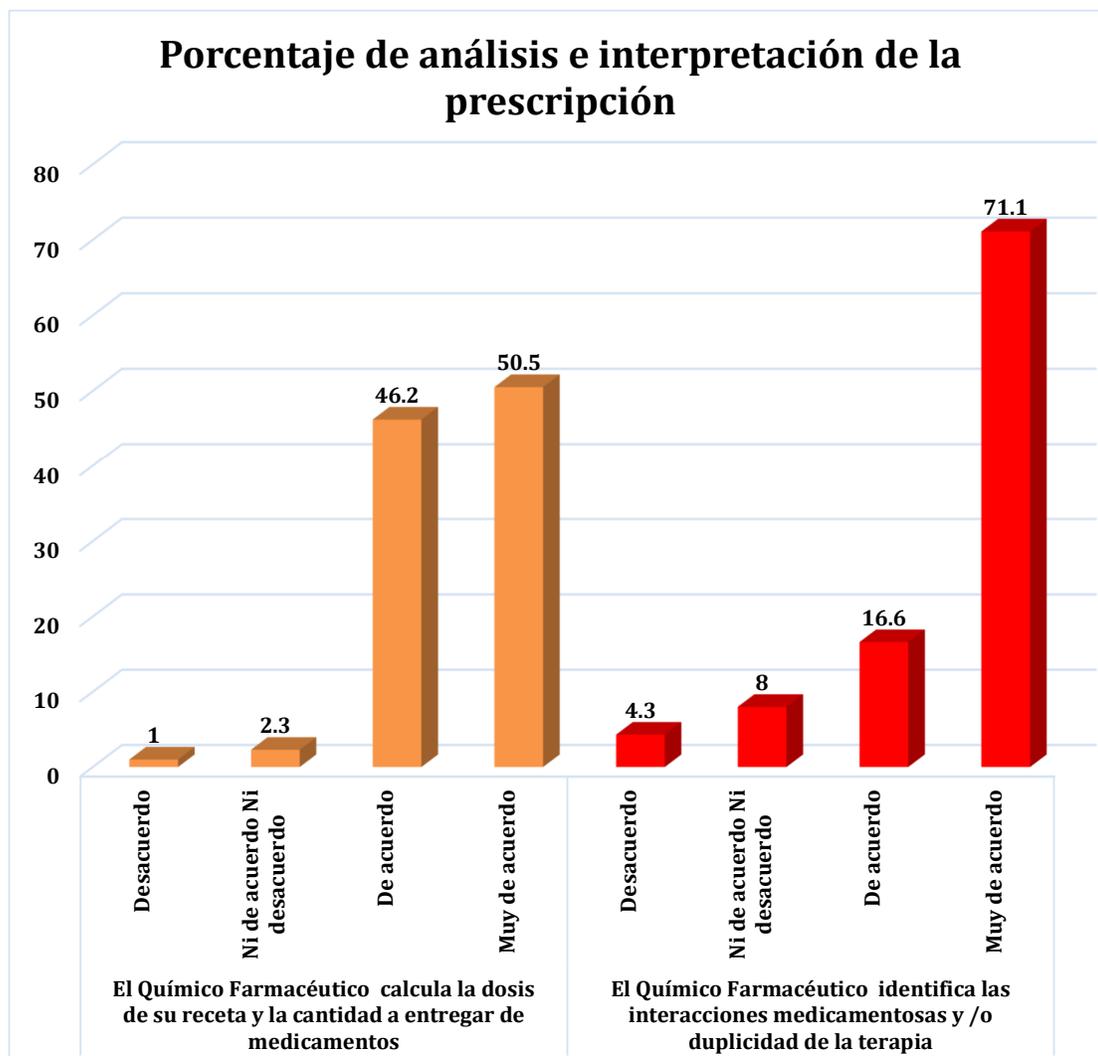
y de acuerdo que el personal de farmacia verifica la concentración y presentación de acuerdo a su receta. Asimismo, el 89.7% estuvo muy de acuerdo que el personal de farmacia verifica la fecha de expiración de la receta, el sello y firma de quien prescribe.

**Tabla 3:** Análisis e interpretación de la prescripción en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022

Análisis e interpretación de la prescripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El Químico Farmacéutico calcula la dosis de su receta y la cantidad a entregar de medicamentos	Desacuerdo	3	1.0	1.0
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	7	2.3	3.3
	De acuerdo	139	46.2	49.5
	Muy de acuerdo	152	50.5	100.0
El Químico Farmacéutico identifica las interacciones medicamentosas y /o duplicidad de la terapia	Desacuerdo	13	4.3	4.3
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	24	8.0	12.3
	De acuerdo	50	16.6	28.9
	Muy de acuerdo	214	71.1	100.0
Total		301	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 3** Porcentaje de análisis e interpretación de la prescripción en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022



**Fuente:** Elaboración propia

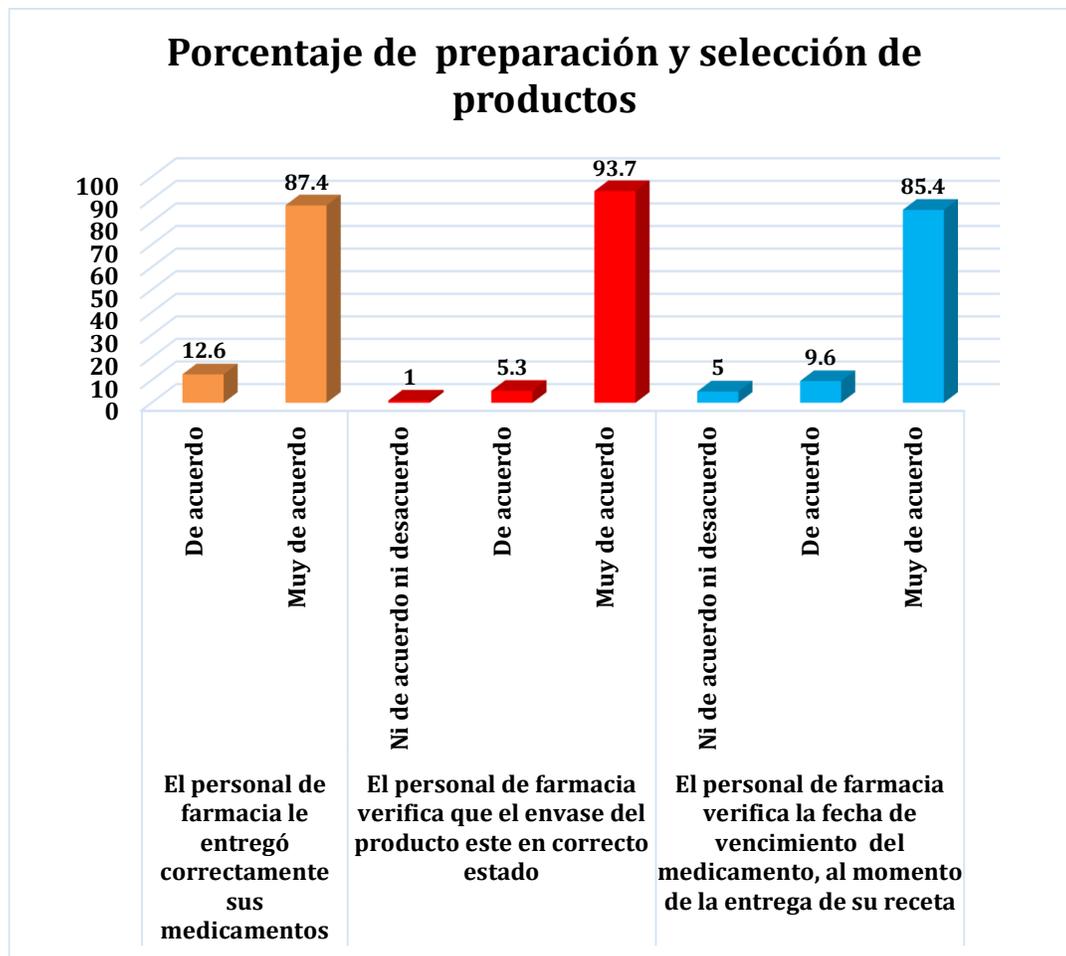
**Interpretación:** En la tabla 3 y figura 3, se observó que el 50.5% y el 46.2% de encuestados estuvo muy de acuerdo y de acuerdo que el Químico Farmacéutica calcula la dosis de su receta y la cantidad a entregar de medicamentos. Asimismo, el 71.1% estuvo muy de acuerdo que el Químico Farmacéutico identifica las interacciones medicamentosas y/o duplicidad de la terapia, mientras que el 16.6% solo estuvo de acuerdo.

**Tabla 4:** Preparación y selección de productos en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022

Preparación y selección de productos		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El personal de farmacia le entregó correctamente sus medicamentos	De acuerdo	38	12.6	12.6
	Muy de acuerdo	263	87.4	100.0
El personal de farmacia verifica que el envase del producto este en correcto estado	Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	1.0	1.0
	De acuerdo	16	5.3	6.3
	Muy de acuerdo	282	93.7	100.0
El personal de farmacia verifica la fecha de vencimiento del medicamento, al momento de la entrega de su receta	Ni de acuerdo ni desacuerdo	15	5.0	5.0
	De acuerdo	29	9.6	14.6
	Muy de acuerdo	257	85.4	100.0
Total		301	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 4:** Porcentaje de la preparación y selección de productos en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 4 y figura 4, se observó que el 87.4% y 12.6% de encuestados estuvo muy de acuerdo y de acuerdo que el personal de farmacia le entregó correctamente sus medicamentos. Asimismo 93.7% de encuestados estuvo muy de acuerdo que el personal de farmacia verifica que el envase del producto este en correcto estado. Además, el 85.4% de encuestados estuvo muy de acuerdo que el personal de farmacia verifica la fecha de vencimiento del medicamento al momento de la entrega.

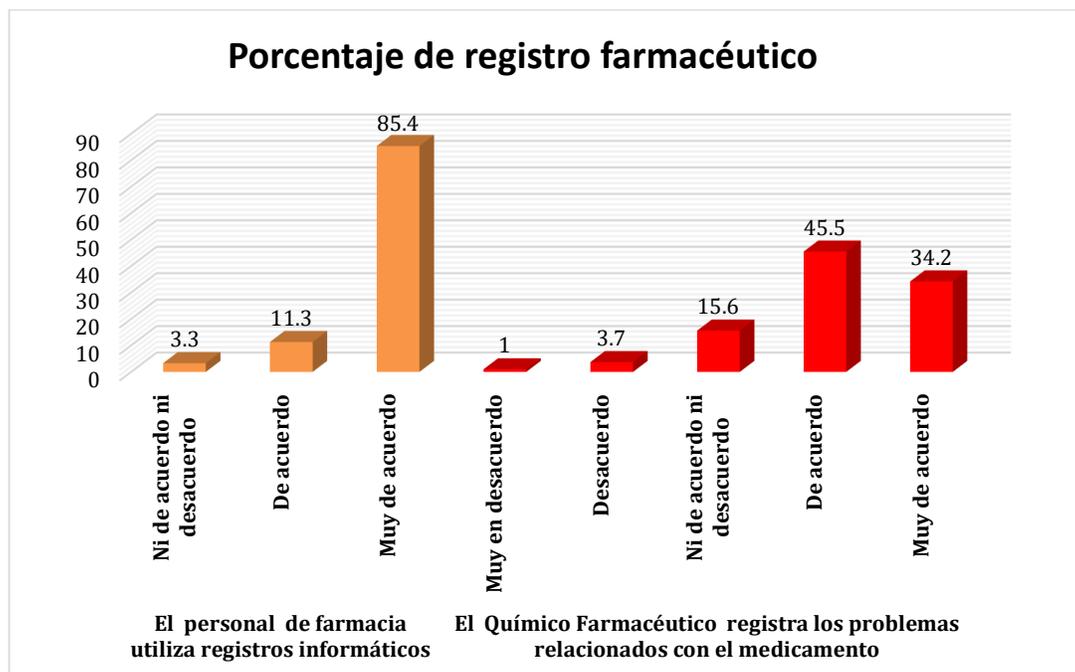
**Tabla 5:** Registro farmacéutico en la farmacia de consulta externa del Hospital II

Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022

Registro farmacéutico		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El personal de farmacia utiliza registros informáticos	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	3.3	3.3
	De acuerdo	34	11.3	14.6
	Muy de acuerdo	257	85.4	100.0
El Químico Farmacéutico registra los problemas relacionados con el medicamento	Muy en desacuerdo	3	1.0	1.0
	Desacuerdo	11	3.7	4.7
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	47	15.6	20.3
	De acuerdo	137	45.5	65.8
	Muy de acuerdo	103	34.2	100.0
	Total	301	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 5:** Porcentaje de registro farmacéutico en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022



**Fuente:** Elaboración propia

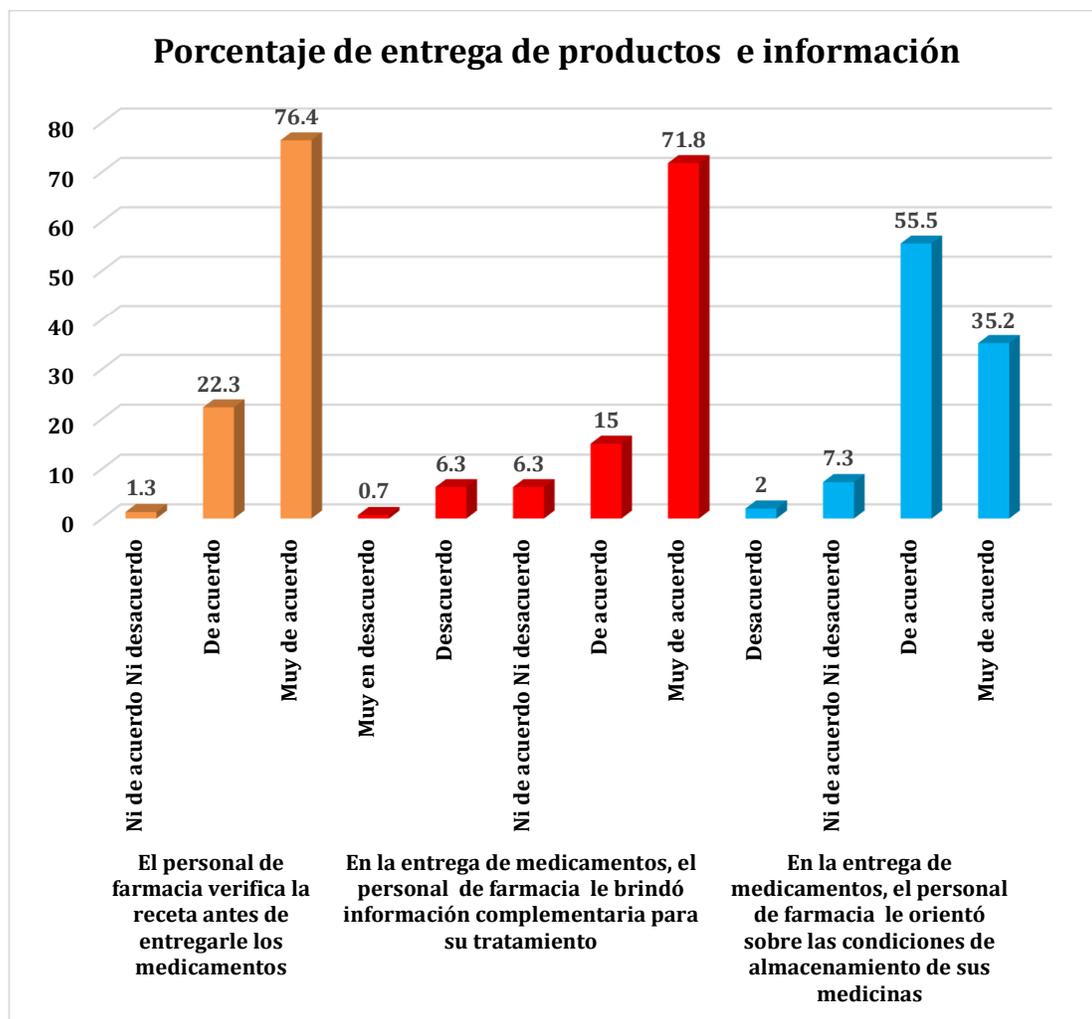
**Interpretación:** En la tabla 5 y figura 5, se observó el 85.4% y el 11.3% de encuestados estuvo muy de acuerdo y de acuerdo que el personal de farmacia utiliza registros informáticos. Además, el 45.5% y el 34.2% de encuestados estuvo de acuerdo y muy de acuerdo que el Químico Farmacéutico registra los problemas relacionados con el medicamento y el 15.6% estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo.

**Tabla 6:** Entrega de productos e información en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022

Entrega de productos e información		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El personal de farmacia verifica la receta antes de entregarle los medicamentos	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	4	1.3	1.3
	De acuerdo	67	22.3	23.6
	Muy de acuerdo	230	76.4	100.0
En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le brindó información complementaria para su tratamiento	Muy en desacuerdo	2	.7	.7
	Desacuerdo	19	6.3	7.0
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	19	6.3	13.3
	De acuerdo	45	15.0	28.2
En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le orientó sobre las condiciones de almacenamiento de sus medicinas	Muy de acuerdo	216	71.8	100.0
	Desacuerdo	6	2.0	2.0
	Ni de acuerdo Ni desacuerdo	22	7.3	9.3
	De acuerdo	167	55.5	64.8
	Muy de acuerdo	106	35.2	100.0
Total		301	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 6:** Porcentaje de la entrega de productos e información en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 6 y figura 6, se observó que 76.4% y el 22.3% de encuestados estuvieron muy de acuerdo y de acuerdo que el personal de farmacia verifica la receta antes de entregarle los medicamentos. Asimismo, el 71.8% y 15% de encuestados estuvo muy de acuerdo y de acuerdo respectivamente en la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le brindó información complementaria a su tratamiento, mientras que el 13.3

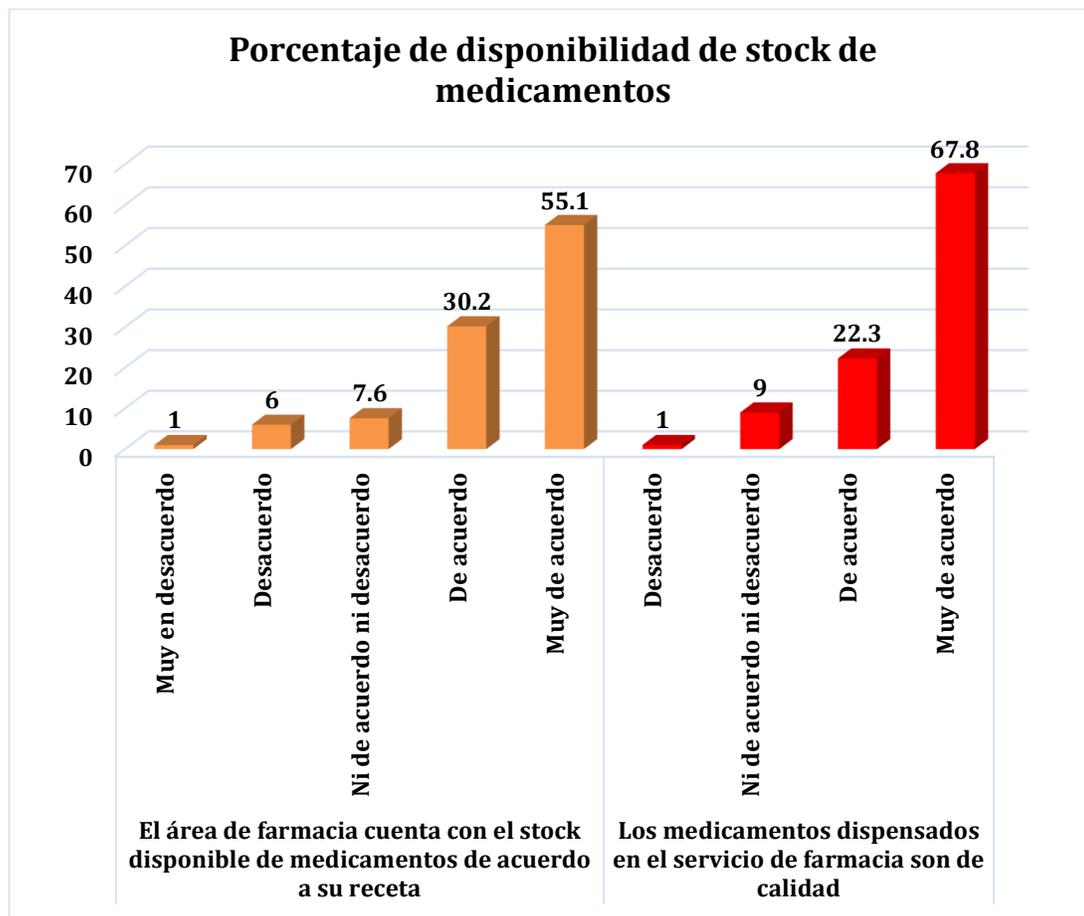
% de encuestados no se le brindó información complementaria a su tratamiento. Además, el 55.5% y el 35.2% de encuestados estuvieron de acuerdo y muy de acuerdo en la entrega de medicamentos el personal le orientó sobre las condiciones de almacenamiento de sus medicinas, en cambio el 9.9% de encuestados no le orientaron sobre las condiciones de almacenamiento de sus medicinas.

**Tabla 7:** Satisfacción de los usuarios con referente a la disponibilidad de stock de medicamentos en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022

Disponibilidad de stock de medicamentos		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El área de farmacia cuenta con el stock disponible de medicamentos de acuerdo a su receta	Muy en desacuerdo	3	1.0	1.0
	Desacuerdo	18	6.0	7.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	23	7.6	14.6
	De acuerdo	91	30.2	44.9
	Muy de acuerdo	166	55.1	100.0
Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad	Desacuerdo	3	1.0	1.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	27	9.0	10.0
	De acuerdo	67	22.3	32.2
	Muy de acuerdo	204	67.8	100.0
Total		301	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 7:** Satisfacción de los usuarios con referente al porcentaje de la disponibilidad de stock de medicamentos en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 7 y figura 7, se observó que 55.1 % y 30.2% de encuestados estuvieron muy de acuerdo y de acuerdo que el área de farmacia cuenta con el stock disponible de medicamentos de acuerdo a su receta, mientras que el 14.6% de encuestados no estuvieron de acuerdo con la disponibilidad del stock. Asimismo, el 67.8% y 22.3% de encuestados estuvieron muy de acuerdo que los medicamentos dispensados en el

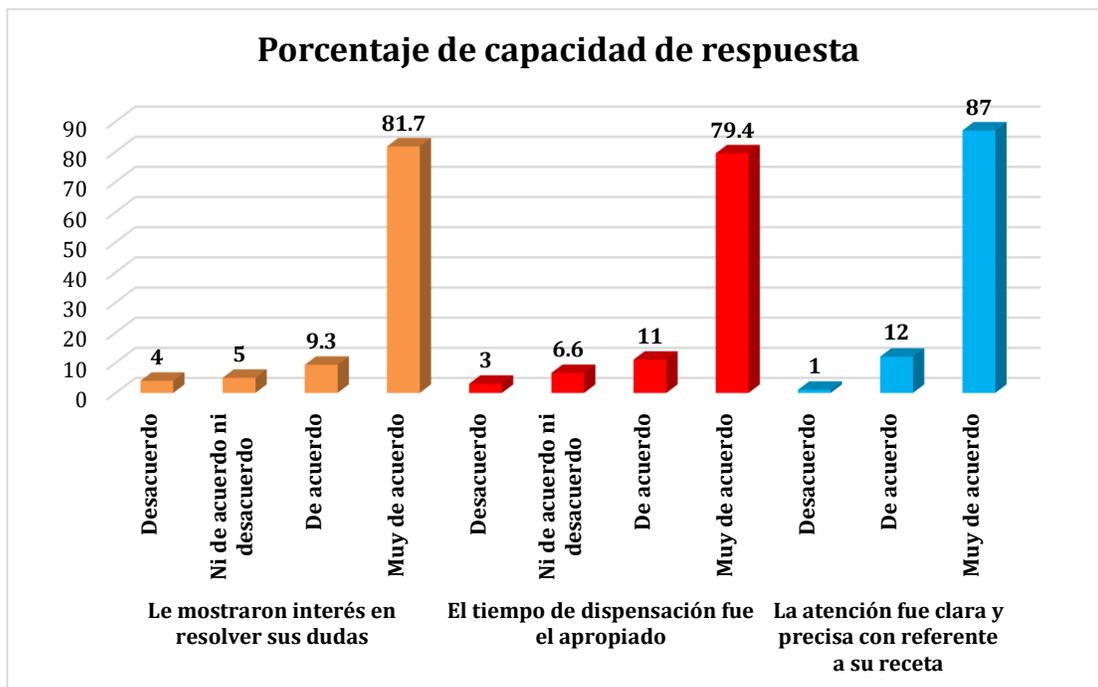
servicio de farmacia son de calidad, en cambio el 10% de encuestados no estuvieron de acuerdo con la calidad de los medicamentos.

**Tabla 8:** Satisfacción de los usuarios con referente a la capacidad de respuesta en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022

Capacidad de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Le mostraron interés en resolver sus dudas	Desacuerdo	12	4.0	4.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	15	5.0	9.0
	De acuerdo	28	9.3	18.3
	Muy de acuerdo	246	81.7	100.0
El tiempo de dispensación fue el apropiado	Desacuerdo	9	3.0	3.0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	20	6.6	9.6
	De acuerdo	33	11.0	20.6
	Muy de acuerdo	239	79.4	100.0
La atención fue clara y precisa con referente a su receta	Desacuerdo	3	1.0	1.0
	De acuerdo	36	12.0	13.0
	Muy de acuerdo	262	87.0	100.0
Total	301	100.0		

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 8.** Satisfacción de los usuarios con referente al porcentaje de la capacidad de respuesta en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022



**Fuente:** Elaboración propia

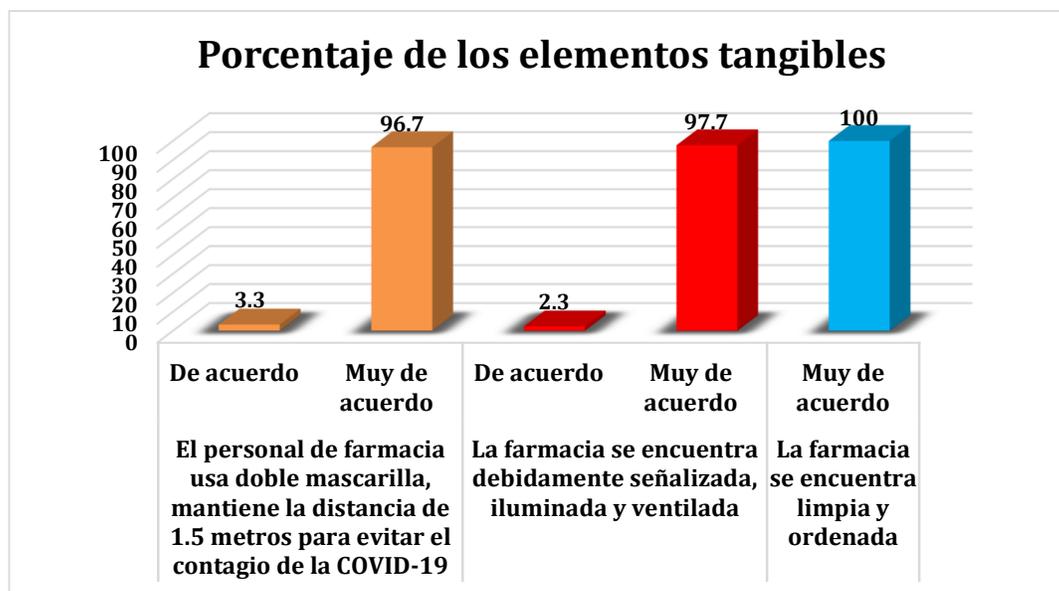
**Interpretación:** En la tabla 8 y figura 8, se observó que 81.7% de encuestados estuvieron muy de acuerdo, le mostraron interés en resolver sus dudas. Asimismo, en 79.4% y el 11% de encuestados estuvieron muy de acuerdo y de acuerdo que el tiempo de dispensación fue el apropiado, en cambio el 9.9% de encuestados no estuvieron de acuerdo. Además, el 87% y 12 % de encuestados estuvieron muy de acuerdo y de acuerdo por la atención fue clara y precisa con referente a su receta

**Tabla 9** Satisfacción de los usuarios con referente a los elementos tangibles de la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022

Elementos tangibles		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
El personal de farmacia usa doble mascarilla, mantiene la distancia de 1.5 metros para evitar el contagio de la COVID-19	De acuerdo	10	3.3	3.3
	Muy de acuerdo	291	96.7	100.0
La farmacia se encuentra debidamente señalizada, iluminada y ventilada	De acuerdo	7	2.3	2.3
	Muy de acuerdo	294	97.7	100.0
La farmacia se encuentra limpia y ordenada	Muy de acuerdo	301	100.0	100.0
Total		301	100.0	

**Fuente:** Elaboración propia

**Figura 9.** Satisfacción de los usuarios con referente al porcentaje de los elementos tangibles de la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** En la tabla 9 y figura 9, se observó que el 96.7% estuvo muy de acuerdo que el personal de farmacia usa doble mascarilla, mantiene la distancia de 1.5 metros para evitar el contagio de la COVID-19. Asimismo, el 97.7% estuvo muy de acuerdo que la farmacia se encuentra debidamente señalizada, iluminada y ventilada. Además, la totalidad de encuestados muy de acuerdo que la farmacia se encuentra limpia y ordenada

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis

##### 4.1.2.1. Prueba de hipótesis general

**H1:** La dispensación de medicamentos se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022.

**H0:** La dispensación de medicamentos no se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022.

**Tabla 10.** Tabla cruzada de dispensación de medicamentos y satisfacción de los usuarios en la Farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022.

Tabla cruzada		Dispensación de los medicamentos			Total N (%)
		ni de acuerdo ni desacuerdo N (%)	De acuerdo N (%)	muy de acuerdo N (%)	
Satisfacción de los usuarios	ni de acuerdo ni desacuerdo	0 (0%)	1 (0.3%)	2 (0.7%)	3 (1%)
	De acuerdo	2 (0.7%)	31 (10.3%)	9 (3%)	42 (14%)
	muy de acuerdo	0 (0%)	18 (6%)	238 (79.1%)	256 (85%)
<b>Total</b>		2 (7%)	50 (16.6%)	249 (82.7%)	301 (100%)

**Fuente:** Elaboración propia

<b>Prueba de Chi-cuadrado</b>	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	132,119 <sup>a</sup>	4	,000
<b>Razón de verosimilitud</b>	101,184	4	,000
<b>Asociación lineal por lineal</b>	107,981	1	,000
<b>N de casos válidos</b>	301		

**Fuente:** Elaboración propia

### **Interpretación:**

En la tabla 10 se observa que el 85 % estuvieron muy de acuerdo con la satisfacción en tanto el 14 % estuvo de acuerdo. Asimismo, 82.7 % estuvo muy de acuerdo con la dispensación de medicamentos en tanto 16.6 % estuvo de acuerdo. El valor de Chi-cuadrado fue 0.000 ( $p < 0.05$ ) por tanto se acepta la hipótesis H1 es decir, la dispensación de medicamentos se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

#### **4.1.2.2. Prueba de hipótesis específica 1**

**H1.** El acto profesional farmacéutico se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

**H0.** El acto profesional farmacéutico no se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

**Tabla 11:** Tabla cruzada del acto profesional del farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

Tabla cruzada	Acto profesional del Farmacéutico				
	De			Total	
	Ni de acuerdo ni desacuerdo N(%)	Ni de acuerdo N(%)	Muy de acuerdo N(%)		
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0(0%)	0(0%)	3(1%)	3(1%)	
Satisfacción de los usuarios	De acuerdo	8(2.7%)	23(7.6%)	11(3.7%)	42(14%)
	Muy de acuerdo	0(0%)	59(19.6%)	197(65.4%)	256(85%)
<b>Total</b>	8(2.7%)	82(27.2%)	211(70.1%)	301(100%)	

**Fuente:** Elaboración propia

Pruebas de Chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	77,130 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	61,117	4	,000
Asociación lineal por lineal	43,073	1	,000
N de casos válidos	301		

**Fuente:** Elaboración propia

### Interpretación de la tabla 11

En la tabla 11 se observa que el 70.1% de encuestados estuvieron muy de acuerdo con el acto profesional farmacéutico, en tanto el 27,2% de encuestados estuvieron de acuerdo. Asimismo, el 85% de encuestados estuvieron muy de acuerdo con la satisfacción de los usuarios, en tanto el 14 % de encuestados estuvieron de acuerdo. El valor de Chi-cuadrado fue 0.000 ( $p < 0.05$ ) por tanto se rechaza la H0 y se acepta la hipótesis específica H1, es decir, el acto profesional farmacéutico se relaciona con la satisfacción de los

usuarios de la farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022.

#### 4.1.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

**H2** La recepción y validación de la prescripción se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

**H0** La recepción y validación de la prescripción no se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

**Tabla 12:** Tabla cruzada de la recepción y validación de la prescripción y la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

Tabla cruzada	Recepción y Validación de la prescripción			Total N(%)
	Ni de acuerdo ni desacuerdo N(%)	De acuerdo N(%)	Muy de acuerdo N(%)	
<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	0(0%)	0(0%)	3(1%)	3(1%)
<b>De acuerdo</b>	6(2%)	12(4%)	24(8%)	42(14%)
<b>Muy de acuerdo</b>	0(0%)	22(7.3%)	234(77,7%)	256(85%)
Total	6(2%)	34(11.3%)	261(86.7%)	301(100%)

**Fuente:** Elaboración propia

Pruebas de Chi-cuadrado	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	55,037 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	39,394	4	,000
Asociación lineal por lineal	35,268	1	,000
N de casos válidos	301		

Fuente: Elaboración propia

### Interpretación de la tabla 12:

En la tabla 13 se observa que el 86,7% de encuestados estuvieron muy de acuerdo con la recepción y validación de la prescripción, en tanto 11,3% de encuestados estuvieron de acuerdo. Asimismo, el 85 % de encuestados estuvieron muy de acuerdo con la satisfacción de los usuarios, en cambio 11,3% de encuestados estuvieron de acuerdo. El valor de Chi- cuadrado fue 0.000 ( $p < 0.05$ ) por tanto se rechaza  $H_0$  y se acepta la hipótesis específica 2, es decir, la recepción y validación de la prescripción se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022.

#### 4.1.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

**H3** El análisis y la interpretación de la prescripción se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

**H0** El análisis y la interpretación de la prescripción no se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

**Tabla 13:** Tabla cruzada del análisis y la interpretación de la prescripción y la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

Tabla cruzada	Análisis e interpretación de la prescripción				
	Desacuerdo	Ni de acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Total
	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)
<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	0(0%)	0(0%)	3(1%)	0(0%)	3(1%)
<b>Satisfacción de los usuarios</b>					
<b>De acuerdo</b>	2(0.7%)	3(1%)	27(9%)	10(3.3%)	42(14%)
<b>Muy de acuerdo</b>	0(0%)	0(0%)	41(13.6%)	215(71.4%)	256(85%)
<b>Total</b>	2(0.7%)	3(1%)	71(23.6%)	225(74.8%)	301(100%)

**Fuente:** Elaboración propia

Pruebas de Chi-cuadrado	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	93,717 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	77,954	6	,000
Asociación lineal por lineal	83,611	1	,000
N de casos válidos	301		

**Fuente:** Elaboración propia

### Interpretación de la tabla 13:

En la tabla 13 se observó que el 74.8% de encuestados está muy de acuerdo con el análisis e interpretación de la prescripción, en tanto el 23.6% encuestados estuvieron de acuerdo. Así mismo el 85% de encuestados estuvieron muy de acuerdo con la satisfacción de los usuarios, en tanto el 14% estuvo de acuerdo. El valor de Chi-cuadrado fue 0.000 ( $p < 0.05$ ) por tanto se rechaza la  $H_0$  y se acepta la hipótesis específica  $H_3$ , es decir, Análisis

e interpretación de la prescripción se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022.

#### 4.1.2.5. Prueba de hipótesis específica 4

**H4** La preparación y selección de productos se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

**H0** La preparación y selección de productos no se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

**Tabla 14:** Tabla cruzada de la preparación y selección de productos y la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022

Tabla cruzada	La preparación y selección de productos				
	Ni de acuerdo ni desacuerdo N(%)	De acuerdo N(%)	Muy de acuerdo N(%)	Total N(%)	
	<b>Ni de acuerdo ni desacuerdo</b>	0(0%)	1(0.3%)	2(0.7%)	3(1%)
<b>Satisfacción de los usuarios</b>	<b>De acuerdo</b>	1(0.3%)	14(4.7%)	27(9%)	42(14%)
	<b>Muy de acuerdo</b>	0(0%)	16(5.3%)	240(79.7%)	256(85%)
<b>Total</b>	1(0.3%)	31(10.3%)	269(89.4%)	301(100%)	

**Fuente:** Elaboración propia

<b>Pruebas de Chi-cuadrado</b>	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	37,104 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	27,203	4	,000
Asociación lineal por lineal	33,466	1	,000
N de casos válidos	301		

**Fuente:** Elaboración propia

#### **Interpretación de la tabla 14:**

En la tabla 14 se observa el 89.4% de encuestados estuvieron muy de acuerdo con la preparación y selección de productos, en tanto el 10. 3% de encuestados estuvieron de acuerdo. Asimismo, el 85 % de encuestados estuvieron muy de acuerdo con la satisfacción de los usuarios, en cambio el 14% de encuestados estuvieron de acuerdo. El valor de Chi- cuadrado fue 0.000 ( $p < 0.05$ ) por tanto se rechaza la H0 y se acepta la hipótesis específica H4, es decir la preparación y selección de productos, se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022.

#### **4.1.2.6. Prueba de hipótesis específica 5**

**H5** El registro farmacéutico se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

**H0.** El registro farmacéutico no se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

**Tabla 15:** Tabla cruzada en el registro farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022

Tabla cruzada	Registro Farmacéutico			Total N(%)
	Ni de acuerdo ni desacuerdo N(%)	De acuerdo N(%)	Muy de acuerdo N(%)	
Ni de acuerdo ni desacuerdo	0(0%)	3(1%)	0(0%)	3(1%)
Satisfacción de los usuarios	De acuerdo 3(1%)	34(11.3%)	5(1.7%)	42(14%)
	Muy de acuerdo 3(1%)	33(11%)	220(73.1%)	256(85%)
<b>Total</b>	6(2%)	70(23.3%)	225(74.8%)	301(100%)

**Fuente:** Elaboración propia

Pruebas de Chi-cuadrado	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	114,778 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	102,086	4	,000
Asociación lineal por lineal	97,914	1	,000
N de casos válidos	301		

**Fuente:** Elaboración propia

### Interpretación de la tabla 15:

En la tabla 15 se observa que el 74.8% de encuestados estuvieron muy de acuerdo en el registro farmacéutico, en tanto el 23.3 % de encuestados estuvieron de acuerdo. Asimismo, el 85%de encuestados estuvieron muy de acuerdo con la satisfacción de los usuarios, en cambio el 14 % está de acuerdo. El valor de Chi- cuadrado fue 0.000 ( $p < 0.05$ ) por tanto se rechaza la H0 y se acepta la hipótesis específica H5, es decir, registro farmacéutico se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la farmacia de Consulta

Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022.

#### 4.1.2.7. Prueba de hipótesis específica 6

**H6** La entrega de productos e información se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

**H0.** La entrega de productos e información no se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.

**Tabla 16:** Tabla cruzada de entrega de producto e información y la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022

Tabla cruzada		Entrega de productos e información			Total N(%)
		Ni de acuerdo ni desacuerdo N(%)	De acuerdo N(%)	Muy de acuerdo N(%)	
Satisfacción de los usuarios	Ni de acuerdo ni desacuerdo	0(0%)	3(1%)	0(0%)	3(1%)
	De acuerdo	8(2.7%)	21(7%)	13(4.3%)	42(14%)
	Muy de acuerdo	5(1.7%)	76(25.2%)	175(58.1%)	256(85%)
<b>Total</b>		13(4.3%)	100(33.2%)	188(62.5%)	301(100%)

**Fuente:** Elaboración propia

Pruebas de Chi-cuadrado	Valor	Gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	43,067 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	35,831	4	,000
Asociación lineal por lineal	34,221	1	,000
N de casos válidos	301		

**Fuente:** Elaboración propia

### Interpretación de la tabla 16

En la tabla 16 se observa 62.5 % de encuestados estuvieron muy de acuerdo con la entrega de productos e información, en tanto el 33.2 % de encuestados estuvieron de acuerdo. Asimismo, el 85% de encuestados estuvieron muy de acuerdo con la satisfacción de los usuarios, en tanto el 14 % de encuestados estuvieron de acuerdo. El valor de Chi-cuadrado fue 0.000 ( $p < 0.05$ ) por tanto se acepta la hipótesis específica H6, es decir, la entrega de productos e información con la satisfacción de los usuarios de la farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022

### 4.1.3 Discusión de los resultados

En la tabla 1, se observó que el 98% de encuestados estuvieron de acuerdo que el personal de farmacia se encuentra correctamente uniformado, limpio y saludó de forma cordial y amable, el 87.1% estuvieron de acuerdo, que el Químico Farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre algunas molestias que le produciría el medicamento, el 96% de encuestados estuvieron de acuerdo que el personal de farmacia le brindó una atención eficiente. Lo que concuerda la tesis Fariño et al (2018)<sup>(18)</sup>, el 81 % señala estar satisfecho con la atención del personal que labora en dichas dependencias Así mismo ratifica la tesis de Barahona (2017)<sup>(16)</sup>, donde el 77.2% de encuestados estuvo de acuerdo con la información brindaron sobre sus medicamentos. Además, estos hallazgos concuerdan con Choque (2019)<sup>(17)</sup> que observó el 56,48% de los usuarios calificaron como bueno el trato y amabilidad del personal farmacéutico.

En la tabla 2, se observó que el 96.7% de encuestados estuvieron de acuerdo, que el personal de farmacia identifica sus nombres y apellidos se encuentren correctos, así como el diagnóstico y el médico tratante de acuerdo a su receta, el 96.7% de encuestados estuvieron de acuerdo que el personal de farmacia verifica la concentración y presentación de acuerdo a su receta, el 89.7% estuvo muy de acuerdo que el personal de farmacia verifica la fecha de expiración de la receta, el sello y firma de quien prescribe. Lo que refuerza la investigación de Ordaya (2021)<sup>(23)</sup>, obtuvo el 100% de cumplimiento con respecto a la recepción y validación de la receta médica. Asimismo, es semejante a la tesis de Cabanillas (2020)<sup>(21)</sup> se observó que el 99,4 % cumple con la recepción y validación de la prescripción. Además, concuerda a la investigación de Briceño (2020)<sup>(19)</sup> percibieron el 72.8% como buena la recepción y validación de la prescripción.

En la tabla 3 , se observó que el 96.7% de encuestados estuvieron de acuerdo que el Químico Farmacéutico calcula la dosis de su receta y la cantidad a entregar de medicamentos, el 87.7% de encuestados estuvieron muy de acuerdo que el Químico Farmacéutico identifica las interacciones medicamentosas y/o duplicidad de la terapia, Lo que refuerza la investigación de Cabanillas (2020) <sup>(21)</sup>, se observa que un 99,4 % tiene muy buena satisfacción en el análisis e interpretación de la prescripción. Asimismo, concuerda con el trabajo de Briceño (2020) <sup>(19)</sup>, percibiendo 67.2% como bueno el análisis e interpretación de la prescripción. Además fortalece los resultados de Ordaya(2020)<sup>(23)</sup> , el 83.1% cumple las BPD en la dimensión de análisis e interpretación.

En la tabla 4, se observó que el 100 % de encuestados de acuerdo que el personal de farmacia le entrego correctamente sus medicamentos, el 93.7 % de encuestados estuvo muy de acuerdo que el personal de farmacia verifica que el envase del producto este en correcto estado, el 85.4% de encuestados estuvieron muy de acuerdo que el personal de farmacia verifica la fecha de vencimiento del medicamento al momento de la entrega. Lo que refuerza la tesis de Ordaya(2020)<sup>(23)</sup> ,con 91.7% de cumplimiento de BPD , en la preparación y selección de las recetas atendidas. Asimismo, concuerda a la investigación de Cabanillas (2020) <sup>(21)</sup>, el 99.4% percibieron muy buena la satisfacción en el momento de su atención y también se percibe un cumplimiento de la preparación y selección de los productos. Además, se asemeja con la tesis de Briceño (2020) <sup>(19)</sup>, siendo el 67.7% de los usuarios satisfechos percibieron como buena la preparación y selección de productos.

En la tabla 5, se observó que el 96.7% de encuestados estuvieron de acuerdo que el personal de farmacia utiliza registros informáticos; el 79.7% estuvieron de acuerdo que el Químico Farmacéutico registra los problemas relacionados con los medicamentos. Estos resultados son semejantes al estudio de Briceño (2020) <sup>(19)</sup> en donde reportó que el 50.3 % de los usuarios percibieron bueno el registro informático de los productos durante

la dispensación de los medicamentos, y el 54.5% de encuestados afirma que el Químico farmacéutico registra los problemas de medicamentos siendo calificado como bueno.

En la tabla 6, se observó que el 86.8% de encuestados estuvo muy de acuerdo y de acuerdo respectivamente que el personal verifica la receta antes de entregarle los medicamentos. Asimismo, el 86.8% de encuestados estuvieron muy de acuerdo y de acuerdo, que el personal de farmacia le brindó información complementaria a su tratamiento, además, el 90.7% de encuestados estuvieron de acuerdo y muy de acuerdo que el personal le orientó sobre las condiciones de almacenamiento de sus medicinas. Lo que refuerza los hallazgos de Mallque (2021) <sup>(24)</sup>, en la recepción y verificación de las recetas médicas es considerada por el 51% como bueno. Así mismo se ratifica los hallazgos de Briceño(2020)<sup>(19)</sup>, en el que 68.5% de encuestados percibieron la entrega de productos e información complementaria como bueno. Semejante al estudio de Choque, et al (2019)<sup>(17)</sup>, en el que (49,06%), de los encuestados percibieron la información que brinda al cliente externo como bueno. Así mismo se refuerza el estudio de López (2019)<sup>(20)</sup> donde se observa que durante el proceso de dispensación el 85% cumple con las BPD en cuanto a la orientación sobre el almacenamiento de las medicinas.

En la tabla 7, se observó que 85.3% de encuestados estuvieron muy de acuerdo y de acuerdo que el área de farmacia cuenta con el stock disponible de medicamentos de acuerdo a su receta. Así mismo el 90.1% de encuestados estuvieron muy de acuerdo y de acuerdo que las medicinas atendida en la farmacia son de buenos; en comparación con Barzola y Mondaca.(2018)<sup>(22)</sup>, Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario difieren que en la disponibilidad de stock de medicamentos, alcanza el 89.6% regular y bueno, por otro lado Cabanillas (2020)<sup>(21)</sup>, en la preparación y selección de los productos, se observa que el 99.4% de los participantes perciben muy buena satisfacción al momento de la atención y cumplimiento de la preparación y selección de los productos.

En la tabla 8, se observó que 81.7% de encuestados estuvieron muy de acuerdo, le mostraron interés en resolver sus dudas. Así mismo, el 79.4% de encuestados estuvieron muy de acuerdo que el tiempo de dispensación fue el apropiado. Además, el 87% de encuestados estuvieron muy de acuerdo que la atención fue clara y precisa con referente a su receta. Lo que refuerza los hallazgos de Briceño(2020)<sup>(19)</sup>, mediante la dimensión capacidad de respuesta, le mostraron interés ante dudas así mismo en el tiempo de dispensación y la atención fue con claridad y precisión, se observa que el 64% de sus encuestados están satisfechos.

En la tabla 9, se observó que el 96.7% de encuestados estuvieron muy de acuerdo que el personal de farmacia usa doble mascarilla, mantiene la distancia de 1.5 metros para evitar el contagio de la COVID-19. Así mismo, el 97.7% de encuestados estuvieron muy de acuerdo que la farmacia se encuentra debidamente señalizada, iluminada y ventilada. Además, en su totalidad de encuestados estuvieron muy de acuerdo que la farmacia se encuentra limpia y ordenada. Estos resultados son semejantes al estudio de Briceño(2020)<sup>(19)</sup>, según su dimensión elementos tangibles donde la farmacia se encuentra señalizada con buena iluminación y ventilación, limpia y ordenada, se observa el 63% de sus encuestados están satisfechos.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

- Se determinó que 79.1 % de encuestados estuvieron muy de acuerdo con la satisfacción y dispensación de medicamentos atendidos en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19. Por lo que hubo relación entre ambas variables.
- Se identificó que 65.9% de encuestados estuvieron muy de acuerdo con la satisfacción usuarios y el acto profesional farmacéutico en la Farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19. Por lo tanto, hubo relación entre ambas variables.
- Se identificó que 77.7% de encuestados, estuvieron muy de acuerdo con la satisfacción de los usuarios y la recepción, validación de la prescripción en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, Por lo que hubo relación entre ambas variables.
- Se identificó que 71.4% encuestados estuvieron muy de acuerdo con la satisfacción de los usuarios y el análisis e interpretación de la prescripción en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19. Por tanto, tienen relación entre ambas variables.
- Se identificó que 79.7% de encuestados, estuvieron muy de acuerdo con la satisfacción y la preparación, selección de productos en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19. Por tanto, tienen relación entre ambas variables.
- Se identificó que el 73.1% de encuestados, estuvieron muy de acuerdo entre la satisfacción de los usuarios y el registro farmacéutico en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-

19. Entonces si hubo relación entre ambas variables.

- Se identificó que el 58.1% de encuestados, estuvieron muy de acuerdo entre la satisfacción de los usuarios y la entrega e información en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-

19. Entonces si hubo relación entre ambas variables.

## 5.2 Recomendaciones

- Al departamento de farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla, fortalezca las competencias de los Químicos Farmacéuticos para que sigan registrando oportunamente los problemas relacionados con los medicamentos con la finalidad de realizar el seguimiento fármaco terapéutico y optimizar la terapia.
- Se recomienda la intervención de los Químicos Farmacéuticos en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla, para continuar brindando la información complementaria al tratamiento con el propósito de orientar a los usuarios sobre su medicación.
- Se sugiere que se mejore el permanente abastecimiento del stock de medicamentos en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla con el propósito de brindar su tratamiento de manera oportuna a los usuarios.
- Al departamento de farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla optimizar el esquema para mejorar el tiempo de espera de los usuarios, con el propósito de satisfacer a la gran mayoría de los usuarios.
- Realizar futuras investigaciones en otras áreas de farmacia como emergencia, hospitalaria, dosis unitaria, con el propósito de optimizar los recursos de productos farmacéuticos y los dispositivos médicos.

## REFERENCIAS

1. Cerrón G, Romero M. Rol del farmacéutico en la dispensación de dosis unitaria. (tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico). Huancayo, Universidad Roosevelt, 2016. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/19>
2. Arellano L. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería del servicio de ortogeriatría del Hospital Alberto Sabogal Sologuren (Tesis para optar el título de licenciada en enfermería). Callao Universidad Privada Norbert Wiener, 2018. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2463/TESIS%20Arellano%20Liz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. OMS. Herramienta de evaluación de los centros de salud en materia de capacidad de gestión de casos de COVID-19: medios de diagnóstico, tratamientos y grado de preparación respecto a las vacunas y otros productos sanitarios[INTERNET]publicado 7 julio del 2021 [citado 31 de octubre del 2021] Disponible en: [file:///C:/Users/HP/Downloads/WHO-2019-nCoV-HCF-assessment-Products-2021.1-spa%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/WHO-2019-nCoV-HCF-assessment-Products-2021.1-spa%20(1).pdf)
4. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Expertos de Latinoamérica discuten sobre las acciones necesarias para fortalecer los sistemas de salud y la atención primaria de salud.[INTERNET] publica el 29 de marzo del 2021[citado el 01 de Noviembre del 2021 ]Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/24-3-2021-expertos-latinoamerica-discuten-sobre-acciones-necesarias-para-fortalecer>
5. OMS. Generación de resiliencia en los sistemas de salud en pro de la cobertura sanitaria universal y la seguridad sanitaria durante y después de la pandemia de

- COVID-19[INTERNET], publicado [citado el 31 de octubre del 2021] Disponible en:  
[file:///C:/Users/HP/Downloads/WHO-UHL-PHC-SP-2021.01-spa%20\(1\).](file:///C:/Users/HP/Downloads/WHO-UHL-PHC-SP-2021.01-spa%20(1).)
6. Orellano C. Limitaciones legales para el desarrollo de la tele salud mental en el Perú.[INTERNET] Departamento Académico de Clínicas Médicas, Facultad de Medicina Alberto Hurtado, Universidad Peruana Cayetano Heredia. Lima, Perú[Citado el 30 de Octubre del 2021]Disponible en:  
<https://doi.org/10.20453/rnp.v83i4.3894>
  7. Gobierno del Perú. Minsa aprueba Norma Técnica para que atenciones en salud continúen durante la cuarentena[INTERNET]publicado el 29 de Enero del 2021[ citado el 01 de noviembre del 2021 ] Disponible en:  
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/340056>
  8. MINSA/DIGEMID. Manual de Buenas Practicas de dispensación [INTERNET].2017,Perú[Citado el 01 de Noviembre del 2021 ] Disponible en:  
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4231>
  9. Universidad César Vallejo, Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios[INTERNET] publicado el 20 de Agosto del 2020 [citado el 02 de Noviembre del 2021 ]Disponible en :  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2020000400564](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000400564)
  10. Colegio Químicos Farmacéuticos del Perú. Protocolo para efectuar la atención farmacéutica en pacientes con sospecha de coronavirus “COVID-19” [INTERNET]Lima, Perú [citado el 02 de noviembre del 2021]Disponible en:  
[file:///C:/Users/HP/Downloads/Protocolo-para-efectuar-la-atenci%C3%B3n-farmac%C3%A9utica-en-pacientes-con-sospecha-de-coronavirus-%20\(1\)](file:///C:/Users/HP/Downloads/Protocolo-para-efectuar-la-atenci%C3%B3n-farmac%C3%A9utica-en-pacientes-con-sospecha-de-coronavirus-%20(1))
  11. Tovar R. Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Paciente\_durante el Covid 19 en un Hospital Nacional de Lima,(Tesis para obtener el grado académico de

- Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud) Lima: Universidad Cesar Vallejo: 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66906?show=full>
12. Galoc G. Guerrero, R. Calidad en la atención y satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular ‘Carlos Alberto Peschiera Carrillo’ Lima 2018. (Tesis para optar el título profesional de: Químico Farmacéutico) Lima: Universidad Norbert Wiener: 2018. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/2652>
  13. De la Cruz Y. Tambracc R. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia Ambulatoria en una Clínica Privada, 2018. (Tesis para optar al Título Profesional de Químico Farmacéutico y Bioquímico). Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega: 2018. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4598>
  14. Rodriguez O., et al. La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria [INTERNET]. publicado en la Revista Cubana de Medicina Integral , Cuba , La Habana , 2017 [citado 06 de noviembre del 2021].Disponible en : [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252017000400007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000400007)
  15. Bratkowska K, et al. Calidad de los servicios farmacéuticos en farmacias independientes y cadenas de farmacias en Polonia desde la perspectiva del paciente [Internet].publicado en la Revista Patient Preference and Adherence ,Polonia,2020[citado 06 de Noviembre del 2021 ] Disponible en : <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7754641/>
  16. Barahona M, “Diagnóstico de las etapas del proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo (consulta externa) de la farmacia

Hospitalaria de la Clínica Metropolitana”[INTERNET] publicado en el repositorio de la Universidad Tecnica de Ambato ,Ecuador , 2017[citado el 06 de Noviembre del 2021 ] Disponible en : <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26493/1/45%20GIS.pdf>

17. Choque C, et al. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de sucre.[INTERNET]publicado por la revista Bio Scienta de la Universidad Mayor Real Y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, Facultad de Ciencias Químico Farmacéuticas, Bioquímicas y Biológicas, Carrera de Química Farmacéutica, Sucre, Bolivia , 2019 [citado el 06 de noviembre de ( 2021 ) Disponible en : <file:///C:/Users/HP/Downloads/327-Texto%20del%20art%C3%ADculo-945-2-10-20201203.pdf>
18. Fariño et al. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro[INTERNET] publicado en una Revista científica INSPILIP V. (2), Número 2, Guayaquil, Ecuador,2018[citado el 06 de noviembre del 2021 ] Disponible en: <https://www.inspilip.gob.ec/wp-content/uploads/2019/03/Satisfacci%C3%B3n-de-usuarios-y-calidad>.
19. Briceño Y . Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, (Tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud), Trujillo. Universidad Cesar Vallejo 2020 Disponible en: [file:///C:/Users/HP/Downloads/Brice%C3%B1o\\_RYJ-SD%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/Brice%C3%B1o_RYJ-SD%20(1).pdf)
20. López T, Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia Hospital de Paita – 2018.[INTERNET] publicado en el repositorio

de la UNIVERSIDAD SAN PEDRO FACULTAD DE MEDICINA HUMANA  
PROGRAMA DE FARMACIA Y BIOQUIMICA, Piura Perú, 2019 [citado el 06 de  
Noviembre del 2021] Disponible en :  
[http://200.48.38.121/bitstream/handle/USANPEDRO/14094/Tesis\\_63255.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.48.38.121/bitstream/handle/USANPEDRO/14094/Tesis_63255.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

21. Cabanillas J. Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del Paciente en un Establecimiento Farmacéutico del Distrito de Cajabamba[INTERNET] publicado en el repositorio de la Universidad Cesar Vallejo ,Trujillo , Perú , 2020 [citado el 06 de Noviembre del 2021 ] Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45806/Cabanillas\\_%20MJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45806/Cabanillas_%20MJS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
22. Barzola M. Mondaca R. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital III de emergencias Grau Essalud (Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico), Lima. Universidad Norbert Wiener julio -setiembre 2018. Disponible en :  
[http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3659/T061\\_10470039\\_42933981\\_T.pdf?sequence=3](http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3659/T061_10470039_42933981_T.pdf?sequence=3)
23. Ordaya I. Nivel de satisfacción y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en la Botica Inkafarma San Juan de Lurigancho-2020[INTERNET],publicado por el repositorio de la Universidad Privada de Huancayo “franklin roosevelt” facultad de ciencias de la salud escuela profesional de ciencias farmacéuticas y bioquímica, Huancayo, Perú , 2021 [citado el 06 de Noviembre del 2021 ]Disponible en:  
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/295/Tesis%20Ivon%20Viviana%20Ordaya%20Huayta%201%20marzo%20%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

24. Mallque A. Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del Paciente Covid 19 de un Centro de Salud de Primer Nivel de Atención (tesis para obtener el grado académico de Maestra en Gestión de los servicios de la salud), Lima 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70277/Mallque\\_GAR-SD.pdf?](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70277/Mallque_GAR-SD.pdf?)
25. **Marín A.** Dispensación de medicamentos en las grandes Farmacias de Chile: Análisis ético sobre la profesión del Químico Farmacéutico, Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, Chile durante 2015- 2016. [INTERNET], 2017 revista Acta Bioethica; 23 (2): 341-350. Disponible en: [1726-569X-abioeth-23-02-00341.pdf \(scielo.cl\)](http://dx.doi.org/10.4067/S0001-912320170002000341)
26. Tomiko Y, López N. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita – 2018. (Tesis para obtener el Título de Químico Farmacéutico). Piura Universidad San Pedro, 2018. Disponible en: [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14094/Tesis\\_63255.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14094/Tesis_63255.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
27. Odalis G, García A, et al. La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria, durante 2016- 2017. Revista Cubana de Medicina General Integral. 2017; 33(4). Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubmedgenint/cmi-2017/cmi174g.pdf>
28. Cerrón G, Romero M. Rol del farmacéutico en la dispensación de dosis unitaria. (tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico). Huancayo, Universidad Roosevelt, 2016. Disponible en: <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/19>
29. Arellano L. Satisfacción del usuario sobre el cuidado de enfermería del servicio de orto geriatría del Hospital Alberto Sabogal Sologuren (Tesis para optar el título de licenciada en enfermería). Callao Universidad Privada Norbert Wiener, 2018. Disponible en:

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2463/TESIS%20Arellano%20Liz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

30. Mestanza M. Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. ( Tesis para obtener grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud). Trujillo Universidad Cesar Vallejo, 2021. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61166/Mestanza\\_LMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61166/Mestanza_LMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
31. Galoc G, Guerrero Tello R. Calidad en la atención y satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular, (tesis para optar el título profesional de químico farmacéutico), Lima Universidad Privada Norbert Wiener ,2018. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2652>
32. Vásquez K, Villanueva K. satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un Hospital de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad, (Tesis para optar el grado de Químico Farmacéutico). Huancayo, Universidad Peruana los Andes, 2020. Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2284>
33. Sanchez R, Saucedo R, Influencia de la publicidad de medicamentos de venta libre relacionado con la automedicación en pobladores adultos que asisten a los establecimientos farmacéuticos de Collique – Comas, abril - noviembre del 2019[INTERNET] .Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico, Lima , Universidad Privada Norbert Wiener,2019[citado el 11 de Noviembre del 2021] .Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/5098>.
34. Álvarez A, Clasificación de las investigaciones [INTERNET] Nota Académica, Facultad de Ciencias Empresariales y Carrera de Negocios Internacionales, Universidad de Lima, 2020. [citado el 11 de Noviembre del 2021 ] Disponible en :

<https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>

35. Botella C, Moreno M. et al. Formularios para el proceso online de evaluaciones clínicas objetivas estructuradas (ECO-E) [Internet]. 2017 [cited 2021 Mar 10]. Available disponible en:  
[http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S201498322017000400007](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S201498322017000400007)
36. Hernández R, Feránadez C, Baptizta MDP. Metodología de la investigación [Internet]. Metodología de la investigación. 2014. 839 p. Available from:  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
37. Elena M. Oximetría de pulso en el personal de salud: Hospital Metropolitano De Quito en el período enero- febrero de 2015. 2015;92. Available disponible en:  
<http://repositorio.puce.edu.ec/browse?type=author&value=Martínez+Coral%2C+Rosa+Elena>
38. Febres R. Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, artículo de la Universidad Peruana de los Andes Huancayo Perú,[citado el 14 de noviembre del 2021] disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)

## **ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	JUSTIFICACION	VARIABLES	TIPOS DE VARIABLES	METODOLOGIA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cómo la dispensación de medicamentos se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. ¿Cómo el acto profesional farmacéutico se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022?</p>	<p><b>OBJETIVOS GENERAL</b></p> <p>Determinar cómo se relaciona la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p>1. Identificar la relación entre el acto profesional farmacéutico y satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p>- La dispensación de medicamentos se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>- El acto profesional farmacéutico se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19,</p>	<p>1. Teórico:</p> <p>Por medio de la presente investigación lo que se busca es evaluar la relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios que acuden a la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima, en tiempos de pandemia por la COVID-19.</p> <p>2. Práctica:</p> <p>La utilidad de esta investigación es conocer cómo la dispensación de medicamentos se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de</p>	<p><b>Independent e</b></p> <p>Dispensación de medicamentos</p>	<p>cuantitativo</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Hipotético deductivo</p> <p><b>Población y muestra</b></p> <p><b>Población:</b> 1400 usuarios</p> <p><b>Muestra:</b> 301 usuarios</p>

<p>2. ¿Cómo la recepción y validación de la prescripción se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022?</p> <p>3. ¿Cómo el análisis e interpretación de la prescripción se relacionan con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022?</p> <p>4. ¿Cómo la preparación y selección de productos se relacionan con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II</p>	<p>2. Identificar la relación entre la recepción y validación de la prescripción y la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022.</p> <p>3. Identificar el análisis e interpretación de la prescripción y la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022.</p> <p>4. Identificar la relación entre la preparación y selección de productos y la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19,</p>	<p>2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La recepción y validación de la prescripción se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.</li> <li>- El análisis e interpretación se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.</li> <li>- La preparación y selección de productos se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por</li> </ul>	<p>Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19</p> <p>4. Metodológico:</p> <p>Aportar una encuesta validada, el cual sirva como referencia para futuras investigaciones.</p>	<p><b>Dependiente</b></p> <p>Satisfacción</p>	<p>Cuantitativo</p>	<p><b>Procesamiento de datos</b></p> <p>Microsoft Excel y paquete estadístico SPSS versión 24</p> <p><b>Técnica de análisis de datos</b></p> <p>Estadística descriptiva e inferencial.</p> <p>prueba de hipótesis mediante chi cuadrado</p>
--	---	---	--	---	---------------------	---

<p>Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022?</p> <p>5. ¿Cómo el registro farmacéutico se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022?</p> <p>6. ¿Cómo la entrega de productos e información se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022?</p>	<p>2022.</p> <p>5. Identificar la relación entre el registro farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.</p> <p>6. Identificar la relación entre la entrega de productos e información y la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022.</p>	<p>COVID-19, 2022.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El registro farmacéutico se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.</li> <li>- La entrega de productos e información se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por COVID-19, 2022.</li> </ul>		de los usuarios		
---	--	--	--	-----------------	--	--

## **Anexo 2: Instrumento de recolección de datos.**

El presente instrumento forma parte de la investigación titulada “Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla, Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022”

Este cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, asimismo agradecerle por su valiosa colaboración.

A continuación, por favor califique de acuerdo a la atención brindada en el servicio de farmacia siendo 1 menor calificación y 5 mayor calificación.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Ni desacuerdo ni de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy De acuerdo</b>

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>Variable 1: Dispensación de medicamentos</b>						
<b>Dimensión 1: el Acto profesional farmacéutico</b>						
1	¿El personal de farmacia se encuentra correctamente uniformado, limpio y saluda de forma cordial y amable?					
2	¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produciría el medicamento?					
3	¿El personal de farmacia le brinda una atención eficiente?					
<b>Dimensión 2: Recepción y validación de la prescripción</b>						
4	¿El personal de farmacia identifica que sus nombres y apellidos se encuentren correctos, así como el diagnóstico y médico tratante de acuerdo a su receta?					

5	¿El personal de farmacia verifica la concentración y presentación de acuerdo a su receta?					
6	¿El personal de farmacia verifica la fecha de expiración de la receta y el sello y firma de quien prescribe la receta?					
<b>Dimensión 3: Análisis e interpretación de la prescripción</b>						
7	¿El Químico Farmacéutico calcula la dosis de su receta y la cantidad a entregar de medicamentos?					
8	¿El Químico Farmacéutico identifica las interacciones medicamentosas y /o duplicidad de la terapia?					
<b>Dimensión 4: Preparación y selección de productos</b>						
9	¿El personal de farmacia le entregó correctamente sus medicamentos?					
10	¿El personal de farmacia verifica que el envase del producto este en correcto estado?					
11	¿El personal de farmacia verifica la fecha de vencimiento del medicamento, al momento de la entrega de su receta?					
<b>Dimensión 5: Registros</b>						
12	¿El personal de farmacia utiliza registros informáticos?					
13	¿El Químico Farmacéutico registra los problemas relacionados con el medicamento?					
<b>Dimensión 6: Entrega e información de los medicamentos</b>						
14	¿El personal de farmacia verifica la receta antes de entregarle los medicamentos?					
15	¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le brindó información complementaria para su tratamiento?					
16	¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le orientó sobre las condiciones de almacenamiento de sus medicinas?					

	<b>Variable 2: Satisfacción de los usuarios</b>					
<b>Dimensión 1: Disponibilidad de stock</b>						
17	¿El área de farmacia cuenta con el stock disponible de medicamentos de acuerdo a su receta?					
18	¿Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?					
<b>Dimensión 2: Capacidad de respuesta</b>						
19	¿Le mostraron interés en resolver sus dudas?					
20	¿El tiempo de dispensación fue el apropiado?					
21	¿La atención fue clara y precisa con referente a su receta?					
<b>Dimensión 3: Elementos tangibles</b>						
22	¿El personal de farmacia usa doble mascarilla, mantiene la distancia de 1.5 metros para evitar el contagio de la COVID-19?					
23	¿La farmacia se encuentra debidamente señalizada, iluminada y ventilada?					
24	¿La farmacia se encuentra limpia y ordenada?					

**Certificado de validez de instrumento**

“Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022”

N°	Dispensación de medicamentos	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Acto profesional farmacéutico</b>							
1	¿El personal de farmacia se encuentra correctamente uniformado, limpio y saluda de forma cordial y amable?	X		X		X		
2	¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produciría el medicamento?	X		X		X		
3	¿El personal de farmacia le brindo una atención eficiente?	X		X		X		
	<b>Recepción y Validación de la prescripción</b>							
4	¿El personal de farmacia identifica sus nombres y apellidos se encuentren correctos, diagnóstico y médico tratante de acuerdo a su receta?	X		X		X		
5	¿El personal de farmacia verifica la concentración y forma farmacéutica de acuerdo a su receta?	X		X		X		
6	¿El personal de farmacia verifica la fecha de expiración de la receta y verifica el sello y firma del prescriptor, que indica en su receta?	X		X		X		
	<b>Análisis e interpretación de la prescripción</b>							
7	¿El Químico Farmacéutico calcula de dosis de su receta y la cantidad a entregar de medicamentos?	X		X		X		

8	¿El Químico Farmacéutico identifica interacciones medicamentosas y /o duplicidad de la terapia?	X		X		X		
<b>Preparación y selección de productos</b>								
9	¿El personal de farmacia le entregó correctamente sus medicamentos?	X		X		X		
10	¿El personal de farmacia verifica el envase del producto este en correcto estado?	X		X		X		
11	¿El personal de farmacia verifica la fecha de vencimiento del medicamento, al momento de la entrega de su receta?	X		X		X		
<b>Registro farmacéutico</b>								
12	¿El personal de farmacia utiliza registros informáticos?	X		X		X		
13	¿El Químico Farmacéutico registra los problemas relacionados con el medicamento?	X		X		X		
<b>Entrega de productos e información</b>								
14	¿El personal de farmacia verifica la receta antes de entregarle los medicamentos?	X		X		X		
15	¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le brindó información complementaria para su tratamiento?	X		X		X		
16	¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le orienta sobre las condiciones de almacenamiento de sus medicinas?	X		X		X		
<b>Satisfacción de los usuarios</b>								
<b>Disponibilidad de stock de medicamentos</b>								
17	¿El área de farmacia cuenta con el stock disponible de medicamentos de acuerdo a su receta?	X		X		X		

18	¿Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?	X		X		X		
<b>Capacidad de respuesta</b>								
19	¿Le mostraron interés en resolver sus dudas?	X		X		X		
20	¿El tiempo de dispensación fue el apropiado?	X		X		X		
21	¿La atención fue clara y precisa con referente a su receta?	X		X		X		
<b>Elementos tangibles</b>								
22	¿El personal de farmacia, usan doble mascarilla, mantiene la distancia de 1 metro para evitar el contagio de la COVID-19?	X		X		X		
23	¿La farmacia se encuentra debidamente señalizado, iluminado y ventilado?	X		X		X		
24	¿La farmacia se encuentra limpia y ordenada?	X		X		X		

**Observaciones:** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable (X)    Aplicable después de corregir ( )    No aplicable ( )

**Apellidos y Nombres del juez validador:** Mg/Dr. Mery Aquino Comun    DNI: 10355662

**Especialidad del validador:** Mg. En salud

05 de enero del 2022



\_\_\_\_\_  
Firma del experto Informante

### Certificado de validez de instrumento

“Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón

Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022”

N°	Dispensación de medicamentos	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Acto profesional farmacéutico</b>							
1	¿El personal de farmacia se encuentra correctamente uniformado, limpio y saluda de forma cordial y amable?	x		x		x		
2	¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produciría el medicamento?	x		x		x		
3	¿El personal de farmacia le brindo una atención eficiente?	x		x		x		
	<b>Recepción y validación de la prescripción</b>							
4	¿El personal de farmacia identifica que sus nombres y apellidos se encuentren correctos, así como el diagnóstico y médico tratante de acuerdo a su receta?	x		x		x		
5	¿El personal de farmacia verifica la concentración y presentación de acuerdo a su receta?	x		x		x		
6	¿El personal de farmacia verifica la fecha de expiración de la receta y el sello y firma de quien prescribe la receta?	x		x		x		
	<b>Análisis e interpretación de la prescripción</b>							
7	¿El Químico Farmacéutico calcula la dosis de su receta y la cantidad a entregar de medicamentos?	x		x		x		



8	¿El Químico Farmacéutico identifica las interacciones medicamentosas y/o duplicidad de la terapia?	x		x		x		
	<b>Preparación y selección de productos</b>							
9	¿El personal de farmacia le entregó correctamente sus medicamentos?	x		x		x		
10	¿El personal de farmacia verifica que el envase del producto este en correcto estado?	x		x		x		
11	¿El personal de farmacia verifica la fecha de vencimiento del medicamento, al momento de la entrega de su receta?	x		x		x		
	<b>Registro farmacéutico</b>							
12	¿El personal de farmacia utiliza registros informáticos?	x		x		x		
13	¿El Químico Farmacéutico registra los problemas relacionados con el medicamento?	x		x		x		
	<b>Entrega de productos e información</b>							
14	¿El personal de farmacia verifica la receta antes de entregarle los medicamentos?	x		x		x		
15	¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le brindó información complementaria para su tratamiento?	x		x		x		
16	¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le orientó sobre las condiciones de almacenamiento de sus medicinas?	x		x		x		
	<b>Satisfacción de los usuarios</b>							
	<b>Disponibilidad de stock de medicamentos</b>							



17	¿El área de farmacia cuenta con el stock de medicamentos de acuerdo a su receta?	X		X		X	
18	¿Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?	X		X		X	
<b>Capacidad de respuesta</b>							
19	¿Le mostraron interés en resolver sus dudas?	X		X		X	
20	¿El tiempo de dispensación fue el apropiado?	X		X		X	
21	¿La atención fue clara y precisa con referente a su receta?	X		X		X	
<b>Elementos tangibles</b>							
22	¿El personal de farmacia usa doble mascarilla, mantiene la distancia de 1.5 metros para evitar el contagio de la COVID-19 ?	X		X		X	
23	¿La farmacia se encuentra debidamente señalizada, iluminada y ventilada?	X		X		X	
24	¿La farmacia se encuentra limpia y ordenada?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si existe suficiencia para la recolección de datos

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

**Apellidos y nombre s del juez evaluador:** Mg.: Juárez Moreyra Enrique

**DNI:** 10010437

**Especialidad del evaluador:** Farmacia Clínica y Atención Farmacéutica

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

20 de enero del 2022

.....  
**Enrique Juárez Moreyra**  
Farmacéutico Clínica

### Certificado de validez de instrumento

“Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022”

N°	Dispensación de medicamentos	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Acto profesional farmacéutico</b>							
1	¿El personal de farmacia se encuentra correctamente uniformado, limpio y saluda de forma cordial y amable?	X		X		X		
2	¿El Químico Farmacéutico le brindó información sobre dosis, reacciones con otros medicamentos, o sobre alguna molestia que le produciría el medicamento?	X		X		X		
3	¿El personal de farmacia le brindo una atención eficiente?	X		X		X		
	<b>Recepción y validación de la prescripción</b>							
4	¿El personal de farmacia identifica que sus nombres y apellidos se encuentren correctos, así como el diagnóstico y médico tratante de acuerdo a su receta?	X		X		X		
5	¿El personal de farmacia verifica la concentración y presentación de acuerdo a su receta?	X		X		X		
6	¿El personal de farmacia verifica la fecha de expiración de la receta y el sello y firma de quien prescribe la receta?	X		X		X		
	<b>Análisis e interpretación de la prescripción</b>							
7	¿El Químico Farmacéutico calcula la dosis de su receta y la cantidad a entregar de medicamentos?	X		X		X		



8	¿El Químico Farmacéutico identifica las interacciones medicamentosas y/o duplicidad de la terapia?	X		X		X		
	<b>Preparación y selección de productos</b>							
9	¿El personal de farmacia le entregó correctamente sus medicamentos?	X		X		X		
10	¿El personal de farmacia verifica que el envase del producto este en correcto estado?	X		X		X		
11	¿El personal de farmacia verifica la fecha de vencimiento del medicamento, al momento de la entrega de su receta?	X		X		X		
	<b>Registro farmacéutico</b>							
12	¿El personal de farmacia utiliza registros informáticos?	X		X		X		
13	¿El personal de farmacia registra los problemas relacionados con el medicamento?	X		X		X		
	<b>Entrega de productos e información</b>							
14	¿El personal de farmacia verifica la receta antes de entregarle los medicamentos?	X		X		X		
15	¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le brindó información complementaria para su tratamiento?	X		X		X		
16	¿En la entrega de medicamentos, el personal de farmacia le orientó sobre las condiciones de almacenamiento de sus medicinas?	X		X		X		
	<b>Satisfacción de los usuarios</b>							
	<b>Disponibilidad de stock de medicamentos</b>							

17	¿El área de farmacia cuenta con el stock de medicamentos de acuerdo a su receta?	X		X		X	
18	¿Los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?	X		X		X	
<b>Capacidad de respuesta</b>							
19	¿Le mostraron interés en resolver sus dudas?	X		X		X	
20	¿El tiempo de dispensación fue el apropiado?	X		X		X	
21	¿La atención fue clara y precisa con referente a su receta?	X		X		X	
<b>Elementos tangibles</b>							
22	¿El personal de farmacia usa doble mascarilla, mantiene la distancia de 1.5 metros para evitar el contagio de la COVID-19?	X		X		X	
23	¿La farmacia se encuentra debidamente señalizada, iluminada y ventilada?	X		X		X	
24	¿La farmacia se encuentra limpia y ordenada?	X		X		X	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)      Aplicable después de corregir ( )      No aplicable ( )

Apellidos y Nombres del juez validador: Dr. Juan Manuel Parreño Tipian

DNI: 10326579

Especialidad del validador: Doctor en Farmacia y Bioquímica / Doctor en Educación

\_\_\_ 14 \_\_\_ de enero del 2022.



Dr. Juan Manuel Parreño Tipian  
I.F. Especialista en Análisis Bioquímicos  
C.Q.F. Nº 06892

Firma del experto

#### Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	301	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	301	100,0

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,845	24

## Anexo 5: Aprobación del comité de ética

### RESOLUCIÓN N° 154-2022-DFFB/UPNW

Lima, 05 de marzo de 2022

#### **VISTO:**

El Acta N° 127 donde la Unidad Revisora de Asuntos Éticos de la FFYB aprueba la no necesidad de ser evaluado el proyecto por el Comité de Ética de la Universidad que presenta el/la tesista LÓPEZ JIBAJA, DUBERLI LORGIO y SOSA MUNARES, MARINA ISABEL egresado (a) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica.

#### **CONSIDERANDO:**

Que es necesario proseguir con la ejecución del proyecto de tesis, presentado a la facultad de farmacia y bioquímica.

En uso de sus atribuciones, el decano de la facultad de farmacia y bioquímica;

#### **RESUELVE:**

ARTÍCULO ÚNICO: Aprobar el proyecto de tesis titulado "DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL II RAMÓN CASTILLA LIMA EN TIEMPOS DE PANDEMIA POR LA COVID-19, 2022" presentado por el/la tesista LÓPEZ JIBAJA, DUBERLI LORGIO y SOSA MUNARES, MARINA ISABEL autorizándose su ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Decano (e) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica

## Anexo 6: Formato de consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE - VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores : **López Jibaja, Duberli Lorgio; Sosa Munares, Marina Isabel**

Título: Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022

---

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, **López Jibaja, Duberli Lorgio; Sosa Munares, Marina Isabel** El propósito de este estudio Determinar cómo se relaciona la dispensación de medicamentos y la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022. . Su ejecución permitirá desarrollar mejoras continuas en el servicio de farmacia para una mayor satisfacción de los usuarios.

#### **Procedimientos:**

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Se explicará el propósito central del estudio
- Firmará el consentimiento informado de forma voluntaria
- Se aplicará la encuesta con preguntas cerradas destinadas a recopilar datos sobre el consumo de medicamentos analgésicos asociados a la automedicación

La encuesta puede demorar máximo 10 minutos. Los resultados de la encuesta se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

#### **Riesgos:**

No existe riesgo. Los datos recolectados son confidenciales y se mantendrán en el anonimato. Su participación en el estudio es libre y voluntaria

**Beneficios:** No hay beneficios directos para la salud o beneficios médicos para usted por participar en el estudio

#### **Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

#### **Confidencialidad:**

Se brindará un consentimiento informado a los usuarios participantes en la encuesta, éste será autónomo, mediante voluntad propia, se les dará el mismo trato sin distinción alguna, se respetara la confidencialidad de los datos solamente para fines académicos, el cual

describe que guardaremos la información con códigos y no con nombres, si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de los participantes, sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio

### **Derechos del paciente:**

Si usted se siente incómodo durante el desarrollo de la investigación, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con los investigadores; **Duberli Lorgio López Jibaja** y/o **Marina Isabel Sosa Munares**; al siguiente número de celular 938672966/ 922729903 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

### **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

---

**Investigador**

**Nombres**

---

**Investigador**

**Nombres**



Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de datos



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
 "Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**CARTA N° 004 OlyD-GRPA-ESSALUD-2022**

Lima, 06 de marzo del 2022

Investigador Principal:  
**DUBERLI LORGIO LOPEZ JIBAJA**  
**MARINA ISABEL SOSA MUNARES**

Coinvestigador Responsable:  
**Q.F. SONIA MOLINA ROMANI**  
 Servicio de Farmacia  
 Hospital II Ramón Castillo – RPA

Presente.

**Asunto: Revisión por parte del Comité Institucional de Ética en Investigación a Estudio Observacional**

**Referencia: NOTA N° 19 CIEI-OlyD-GRPA-ESSALUD-2022**

Es grato dirigirme a usted para saludarlos y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, ha evaluado el proyecto de investigación "Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castillo, Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022", el estudio se llevará a cabo en el Servicio de Farmacia del Hospital II Ramón Castillo - RPA - EsSalud.

Específicamente, el presente estudio ha sido **APROBADO** de la revisión por el Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen – EsSalud con fecha 04 de marzo del 2022.

En tal sentido de acuerdo a la Resolución N° 113 IFTSI-ESSALUD-2020, resuelve que la ejecución de estudios observacionales relacionados a COVID-19 pueda ser iniciada por los investigadores luego de obtener la aprobación del Comité Institucional de Ética del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, no siendo necesaria la aprobación de la Gerencia.

Así mismo, se recuerda que el equipo de investigación deberá:

- Cumplir lo establecido por la Declaración de Helsinki y las Directivas de investigación de EsSalud velando en todo momento por un tratamiento responsable y ético de los datos y de las personas involucradas en la investigación.
- Ejecutar la investigación cumpliendo estrictamente con lo estipulado en el protocolo de investigación remitido a este Comité.
- Remitir las publicaciones respectivas

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

  
 RED PRESTACIONAL ALMENARA  
 DR. JORGE QUINTEZ LÓPEZ  
 2010 Calle de la Independencia 1000  
 Lima 15101

JDQL/ecf  
 NIT: 597-2021-2903  
[www.essalud.gob.pe](http://www.essalud.gob.pe) | Av. Grau 800  
 La Victoria- Lima 13, Perú



T. 3242983



"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

**NOTA N° 38 CIEI-OIVD-GRPA-ESSALUD-2022**

Lima, 04 de marzo del 2022.

Doctor:  
**JOSÉ QUINONES LOZANO**  
Jefe de la Oficina de Investigación y Docencia  
Red Prestacional Almenara - EsSalud  
Presente. –

**Asunto: Revisión por parte del Comité Institucional de Ética en Investigación del proyecto de investigación observacional**

Es grato dirigirme a usted para saludarlo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irgoyen, ha evaluado el proyecto de investigación:

**25-2021      Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II Ramón Castilla, Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022.**

Autores: Duberli Lorgio Lopez Jilbaja  
Marina Isabel Sosa Munares.

Coinvestigador Responsable: Q.F. Sonia Molina Romani  
Servicio de Farmacia Hospital II Ramón Castilla - RPA

Este Comité acordó **APROBARLO**, el estudio se llevará a cabo en el Servicio de Farmacia del Hospital II Ramón Castilla - RPA - EsSalud.

Así mismo, se recuerda que el equipo de investigación deberá:

- Cumplir lo establecido por la Declaración de Helsinki y las Directivas de investigación de EsSalud valiendo en todo momento por un tratamiento responsable y ético de los datos y de las personas involucradas en la investigación.
- Ejecutar la investigación cumpliendo estrictamente con lo estipulado en el protocolo de investigación remitido a este Comité.
- Remitir las publicaciones respectivas

Sin embargo, se recomienda seguir las disposiciones que se emiten en la normativa nacional con respecto a la pandemia del SARS Cov 2.

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,

  
HOSPITAL NACIONAL GUILLERMO ALMENARA IRGOYEN  
COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN  
D. DEMETRIO MOLERO CASTRO  
PRESIDENTE  
ESSALUD

DMC/ecf  
NIT: 597-2021-2903

## Anexo 8: Testimonios fotográficos

### Farmacia de consulta externa del Hospital II Ramon Castilla "EsSalud"





Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de los usuarios en la farmacia de consulta externa del Hospital II Ramón Castilla Lima en tiempos de pandemia por la COVID-19, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD			
19%	19%	4%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	<a href="https://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	6%	
2	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	4%	
3	<a href="https://cris.usil.edu.pe">cris.usil.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%	
4	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	2%	
5	<a href="https://vsip.info">vsip.info</a> Fuente de Internet	1%	
6	<a href="https://renatqa.sunedu.gob.pe">renatqa.sunedu.gob.pe</a> Fuente de Internet	1%	
7	<a href="https://repositorio.urosevelt.edu.pe">repositorio.urosevelt.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%	
8	<a href="https://www.inspilis.gob.ec">www.inspilis.gob.ec</a> Fuente de Internet	1%	
9	<a href="https://dspace.esoch.edu.ec">dspace.esoch.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%	
10	<a href="https://publicaciones.usanpedro.edu.pe">publicaciones.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%	
11	<a href="https://bolsa-trabajo.upads.edu.pe">bolsa-trabajo.upads.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%	

Excluir citas      Activo      Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía      Activo