



**Universidad
Norbert Wiener**

Escuela de Posgrado

Calidad de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario
externo atendido en el Hospital María Auxiliadora, 2022

**Tesis para optar el grado académico en Maestro de Gestión en
Salud**

Autor: Karina Violeta Montano Auccapiña


Código orcid: 0000-0002-5825-2919

Asesor: Dr. Pedro Jesus Mendoza Arana

Código Orcid: 0000-0002-2750-1804

Lima – Perú

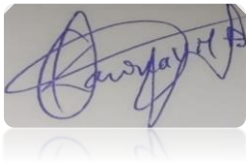
2022

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Karina Violeta Montano Auccapiña Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “Calidad De Dispensación de Medicamentos y Satisfacción Del Usuario externo Atendido en el Hospital María Auxiliadora, 2022” Asesorado por el docente: Pedro Jesús Mendoza Arana Con DNI 08284946 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0002-2750-1804> tiene un índice de similitud de (13) (TRECE)% con código oid:14912:234477759 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
 Firma de autor 1
 Nombres y apellidos del Egresado
 Karina Violeta Montano Auccapiña
 DNI: 41748660

.....
 Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Nombres y apellidos del Asesor:
 Pedro Jesús Mendoza Arana
 DNI: 08284946

Lima, 20 de mayo de 2023

Título

Calidad de dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario externo atendido en el Hospital Maria Auxilidora, 2022

Dedicatoria

Dedico este trabajo de manera especial a la luz de mis ojos y por ser mi principal motivación mi madre.

Agradecimiento.

Agradezco mucho por la ayuda a mis padres, familia, amigos y todos los que me ayudaron a culminar esta etapa, quienes estuvieron presentes brindándome aportes y buenas vibras.

Índice

Portada	i
Título	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice (general, de tablas y gráficos)	v
Resumen (español)	viii
Abstract (inglés)	ix
Introducción	x

CAPITULO 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	3
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	5
1.4.3 Práctica	5
1.5 Limitaciones de la investigación	6
1.5.1 Temporal	6
1.5.2 Espacial	6
1.5.3 Recursos	¡Error! Marcador no definido.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1.1 Antecedentes Nacionales	7
2.1.2 Antecedentes internacionales	9

2.2	Bases teóricas	91
2.3	Formulación de hipótesis	166
2.3.1	Hipótesis general	166
2.3.2	Hipótesis específicas	¡Error! Marcador no definido.7
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		168
3.1	Método de investigación	188
3.2	Enfoque investigativo	¡Error! Marcador no definido.8
3.3	Tipo de investigación	¡Error! Marcador no definido.8
3.4	Diseño de la investigación	¡Error! Marcador no definido.8
3.5	Población, muestra y muestreo	¡Error! Marcador no definido.9
3.6	Variables y operacionalización	21
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	244
3.7.1	Técnica	244
3.7.2	Descripción	244
3.7.3	Validación	266
3.7.4	Confiabilidad	266
3.8	Procesamiento y análisis de datos	266
3.9	Aspectos éticos	277
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		278
4.1	Resultados	288
4.1.1	Análisis descriptivo de resultados	288
4.1.2	Prueba de hipótesis	30
4.1.3	Discusión de resultados	36
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		40
5.1	Conclusiones	40
5.2	Recomendaciones	41
REFERENCIAS		42

ANEXOS	49
Anexo1: Matriz de consistencia	49
Anexo 2: Instrumentos	51
Anexo 3: Validez del instrumento	56
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	56
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	57
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	58
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los dato	59
Anexo 8: Informe del asesor de turnitin	60

Resumen

La finalidad de este estudio ha sido definir el grado de asociación de calidad de dispensación de medicamentos y satisfacciones de usuarios externos. En el estudio el método que se utilizó fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, deductivo, de tipo analítico correlacional. El estudio estuvo conformado por 1350 usuarios mayores de 18 años atendidos en el Hospital María Auxiliadora y 299 usuarios externos conformaron la muestra. El resultado arrojó: Un 89.3% de participantes que se encontraron satisfechos con la atención recibida en el servicio de dispensación de medicamentos. Respecto a la dimensión de calidad de dispensación fue hallada en cuanto a la dimensión fiabilidad mantuvo significativamente una asociación ($p=0.001$) y directa (0.688) con la satisfacción de usuarios externos, la dimensión capacidad de respuesta tiene la asociación significativa ($p=0.022$) y directa (0.719) con la satisfacción de usuarios externos, la dimensión seguridad presentó asociación significativa ($p=0.003$) y directa (0.908) con la satisfacción de usuarios externos, la dimensión empatía tiene la relación significativa ($p=0.000$) y directa (0.757) con la satisfacción de usuarios externos y la dimensión elementos tangibles no tiene significativamente una relación ($p=0.069$) con la satisfacción de usuarios externos. Se concluye que la calidad de dispensación de medicamentos presenta una asociación significativa ($p=0.000$) y directa (0.720) con las satisfacciones de usuarios externos.

Palabra Clave: Satisfacción del Usuario Externo, Dispensación Medicamentos, Calidad.

Abstract

The purpose of this study was to define the degree of association between the quality of drug dispensing and the satisfaction of external users. In the study, the method used was a quantitative approach, of a non-experimental, deductive design, of a correlational analytical type. The study consisted of 1,350 users over 18 years of age treated at the Maria Auxiliadora Hospital and 299 external users made up the sample. The result showed: 89.3% of participants who were satisfied with the care received in the drug dispensing service. Regarding the dispensing quality dimension, it was found that the reliability dimension had a significant ($p=0.001$) and direct (0.688) association with the satisfaction of external users, the responsiveness dimension has a significant ($p=0.022$) and direct association. (0.719) with the satisfaction of external users, the security dimension presented a significant ($p=0.003$) and direct (0.908) association with the satisfaction of external users, the empathy dimension has a significant ($p=0.000$) and direct (0.757) relationship with the satisfaction of external users and the dimension tangible elements does not have a significant relationship ($p=0.069$) with the satisfaction of external users. It is concluded that the quality of drug dispensing presents a significant ($p=0.000$) and direct (0.720) association with the satisfaction of external users.

Keywords: External User Satisfaction, Drug Dispensing, Quality.

Introducción

La calidad en la dispensación de medicamentos aumenta la probabilidad de tener mejores resultados en el tratamiento y la rehabilitación del usuario externo. Asimismo, la calidad en la dispensación de los medicamentos podría medirse y mejorarse de forma continua con la finalidad de lograr la satisfacción del usuario externo. Por otra parte, la dispensación se refiere al proceso de preparación y suministro de medicamentos a una persona designada, junto con instrucciones claras, consejos y asesoramiento, cuando sea necesario, sobre el uso de esos medicamentos. Implica la correcta interpretación de la orden de prescripción de medicamentos y la correcta preparación y etiquetado de los medicamentos para uso del paciente.

El proceso de dispensación incluye todas las actividades que ocurren entre el momento en que se presenta la receta o solicitud de medicamentos hasta el momento en que se entregan al paciente los medicamentos u otros artículos recetados. Las Buenas Prácticas de Dispensación aseguran que los medicamentos correctos de la calidad deseada se entreguen correctamente al paciente correcto con la dosis, concentración, frecuencia, forma de dosificación y cantidad correctas, junto con instrucciones claras, tanto escritas como verbales y con el empaque adecuado para mantener la calidad y eficacia del medicamento.

La responsabilidad de la exactitud y calidad de los medicamentos suministrados recae en las personas que supervisan el proceso de dispensación. Es importante que el personal que dispensa medicamentos esté capacitado y equipado con los conocimientos técnicos y las habilidades necesarias para dispensar la gama de medicamentos prescritos y para comunicarse de manera efectiva con los pacientes.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) resalta el cumplimiento de las directrices de buenos hábitos en la atención de farmacia, por medio de la articulación de normatividades en relación al proceso de atención en farmacia en todos los establecimientos de salud a nivel internacional. Por ellos, la OMS creo un nuevo Sistema mundial de vigilancia y monitoreo después de que resultase evidente que las cadenas de producción globalizadas y la creciente interconectividad del mercado de productos médicos cambiaría las reglas del juego en lo que respecta a la vigilancia de la cadena de suministro de medicamentos; esto se plantea en base a las amenazas que plantean los medicamentos de calidad sub estándar y falsificados¹.

En Estados Unidos la Sociedad de Farmacéuticos enfatiza que el paciente es el principal beneficiario de la acciones del farmacéutico en donde la atención farmacéutica es el compendio de las actitudes, los comportamientos, los compromisos, las inquietudes, los valores éticos, las funciones, los conocimientos, las responsabilidades y las destrezas del farmacéutico en la prestación de la farmacoterapia, con el objeto de lograr resultados terapéuticos definidos en la salud y la calidad de vida del paciente; esto se reflejará en la satisfacción del usuario ².

La Federación Internacional de Farmacéuticos menciona que para cubrir las necesidades de los modernos sistemas sanitarios es necesario tener en cuenta la satisfacción del usuario con respecto al proceso de dispensación de medicamentos, esto conllevará que el farmacéutico pueda mejorar un problema social sobre la automedicación responsable sino también a aconsejar a los pacientes sobre el uso efectivo de los medicamento³.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) menciona que la salud es fundamental para la satisfacción y el bienestar de la población. Entre las limitaciones para alcanzar un buen estado de salud se encuentran: la limitación al acceso a medicamentos de calidad (41%), dificultades en el acceso a profesionales sanitarios capacitados (18%) y a la atención médica, unos recursos humanos sanitarios inadecuados (6%), costes inabordables a la atención sanitaria y baja cualificación de los profesionales sanitarios. Los medicamentos son una parte esencial e indispensable en los servicios de atención sanitaria en todas las culturas y sociedades. Cuando se tiene acceso a ellos, son a menudo un componente esencial en muchos de los programas de prevención de enfermedades y en casi todos los tratamientos⁴.

En el Perú, la deficiente dispensación de los medicamentos podría generar que no se alcancen los objetivos terapéuticos o que se produzcan efectos no deseados, conllevando en el usuario a una insatisfacción. Así es como se reporta que el 62.6% de pacientes entrevistados mencionó que no le entregaron todos los medicamentos en farmacia y solo el 37.4% de los pacientes mencionó haber recibido todo los medicamentos⁵. Asimismo, el Ministerio de Salud (MINSA) manifiesta que la dispensación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios es una de las competencias que todo químico farmacéutico que debe cumplir en la práctica diaria⁶.

El presente estudio se realizará en el Hospital María Auxiliadora, porque es necesario conocer la calidad de dispensación de medicamentos que brinda el profesional farmacéutico y ver como esto se ve reflejado en la satisfacción del usuario externo puesto que en la actualidad no existe ningún estudio al respecto.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario externo atendido en el Hospital María Auxiliadora, 2022?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de relación entre dimensión fiabilidad de calidad de servicios se relacionan con la satisfacción de usuarios externos atendidos en el Hospital María Auxiliadora, 2022?
2. ¿Cuál es el nivel de relación entre la dimensión capacidades de respuestas de la calidad de servicios se asocia con las satisfacciones de usuario externo atendido en el Hospital María Auxiliadora, 2022?
3. ¿Cuál es el nivel de relación entre la dimensión seguridad de calidad de servicios se relacionan con la satisfacción de usuarios externos atendidos en el Hospital María Auxiliadora, 2022?
4. ¿Cuál es el nivel de relación entre la dimensión empatía de la calidad de servicios se relacionan con la satisfacción de usuarios externos atendidos en el Hospital María Auxiliadora, 2022?
5. ¿Cuál es el nivel de relación entre la dimensión elemento tangible de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción de usuarios externos atendidos en el Hospital María Auxiliadora, 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar el nivel de relación entre la calidad de dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario externo.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Analizar los niveles de asociación de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicios con satisfacciones de usuarios externos.
2. Analizar los niveles de asociación de la dimensión capacidad de respuesta de calidad de servicio y satisfacciones de usuarios externos.
3. Analizar los niveles de asociación de la dimensión seguridad de la calidad de servicio con satisfacciones del usuario externo.
4. Analizar los niveles de asociación de la dimensión empatía de la calidad de servicio con satisfacciones del usuario externo.
5. Analizar los niveles de asociación de dimensión elemento tangible de satisfacción de usuarios externos y la calidad de servicio.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Hay pocos trabajos que investiguen la satisfacción del usuario en servicios de Farmacia, de tal manera que a nivel teórico el estudio proyecta crear una reflexión en relación al problema planteado acerca de la calidad de dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario externo. Además, el estudio revisa aspectos teóricos sobre los criterios valorativos que se debe tener en cuenta en el momento de la dispensación de los medicamentos al usuario externo. Desde la presente perspectiva el estudio permitirá elaborar el corpus teórico del área temática. Por otra parte, es importante porque proporciona elementos de juicio que permitirán que el profesional farmacéutico realice la dispensación de los medicamentos de forma correcta.

1.4.2 Metodológica

El presente estudio es importante porque cumple con los pasos de la metodología científica. Además, aporta un instrumento que permite medir la calidad de dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario externo. Por otro lado, el instrumento será validado y confiable para que futuros investigadores puedan utilizarlo en contextos y realidades diferentes en beneficio de la institución como del usuario externo.

1.4.3 Práctica

El presente estudio surge a raíz de las quejas y reclamos de los usuarios externos sobre la dispensación de los medicamentos ya que en la actualidad no encuentran soluciones claras a sus problemas, los mismos que tienen una estadía corta en el proceso de atención y del que pocas veces se sabe su grado

de satisfacción. En tal sentido, el presente estudio es importante porque generará recomendaciones para la adecuada gestión en la dispensación farmacéutica.

El presente estudio es importante, porque contribuye con información útil para mejorar la calidad de dispensación de medicamentos en cada una de sus dimensiones tales como los elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Así como también nos permitirá conocer la satisfacción del usuario externo puesto que es importante para la competitividad, desarrollo y fortalecimiento de la Institución. Además, con los resultados encontrados en el estudio se podrá crear estrategias y diseños que favorezcan la adecuada atención que debe recibir el usuario de la farmacia, lo cual será evidenciado en la recuperación del usuario externo.

1.5 Limitaciones de la investigación

Desde que se dio el contagio del primer infectado por Coronavirus (paciente 0), el gobierno tomó medidas sanitarias en todas las regiones del Perú, haciendo que la población cumpla las normas dictadas por el Ministerio de Salud. Las disposiciones también llegaron a los Hospitales, debiendo los trabajadores asistenciales y administrativos ausentarse de sus labores cotidianas. Estos fenómenos ajenos a los procesos académicos que estaban en desarrollo, retrasaron el inicio de este presente estudio, en la actualidad se fueron normalizando las actividades y esto permitirá continuar con el proceso de recolección de datos para el estudio.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Castillo, Rosales, Reyes, (2020) en un estudio realizado en Perú, con objetivo *“Evaluar la percepción de pacientes peruanos de la calidad en los servicios farmacéuticos hospitalarios”*. Basaron el estudio en un nivel descriptivo y comparativo. Los resultados mostraron que el servicio brindado por el departamento farmacéutico fue percibido como: alta (51,5%); y como media (48.5%), con relación a los hospitales que fueron seleccionados para el estudio. De acuerdo al análisis sobre la calidad del servicio brindado por el área farmacéutica se encontró diferencia significativa entre elementos como: capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles ($p>0.05$) relacionadas para cada hospital evaluado. El estudio concluye que los pacientes percibieron como alta la calidad del servicio del farmacéutico⁷.

Camarena, (2019) en su estudio realizado en Perú, con el objetivo *“Determinar la satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia”*. Realizaron una investigación transversal, descriptiva, diseño no experimental y observacional. Los resultados mostraron que de acuerdo con la medida de fiabilidad el 97% de usuarios dicen que la atención es pésima por lo cual están insatisfecho, según la medida de capacidades de solución un noventa y ocho% del usuario está insatisfecho, con relación a medida de seguridad un noventa y siete% del usuario está descontento, en la medida de empatía un noventa y ocho% del usuario está también descontento y según la medida de aspecto tangible un noventa y ocho% del usuario está descontento. El estudio concluye que en base a los promedios de los resultados el 98% de los pacientes que requieren el servicio del departamento de farmacia se encuentran insatisfechos⁸.

Cárdenas, (2018) en su investigación realizada en Perú, tuvo como objetivo *“Analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción de pacientes en un establecimiento de salud del primer nivel de atención”*. Realizaron una investigación con un diseño no experimental correlacional cuantitativa, de corte transversal; La población fue de 369 participantes, obtenida de 8995 usuarios y utilizaron la encuesta SERVQUAL conformada por 22 preguntas. Los resultados demostraron que existe correlación directa positiva entre el expendio sobre medicinas y conformidad del usuario en establecimientos sanitarios de 1^{er} nivel; También muestra que existe significativamente una asociación ($p < 0,01$) del expendio de medicamento con conformidad del usuario atendido en el establecimiento de salud, por otro lado se han encontrado relación 0,882, la cual muestra elevada relación, de acuerdo al coeficientes Rho de Spearman, con noventa y nueve% de fiabilidad, seguridad 0.785, empatía 0.678 y elementos tangibles 0.874. El estudio concluye que brindar un buen servicio en el expendio de medicamentos y productos sanitarios es necesario que el responsable sea un profesional farmacéutico⁹.

De la Cruz, Tambrac, (2018) en su estudio realizado en Perú, el cual tuvo como objetivo *“Determinar la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada”*. Realizaron el estudio aplicando una encuesta a un total de 250 usuarios, los que formaron parte de la muestra de investigación y utilizaron como instrumento la encuesta SERVQUAL conformada por 22 preguntas. El resultado muestra que un 65% de los participantes quedaron conformes con las atenciones brindadas y el 34% se mostró disconforme. Los autores concluyeron que la calidad se encuentra en el nivel de satisfacciones alto, el cual se pudo observar en las atenciones al usuario de área farmacias ambulatorias de un centro privado en investigación, asimismo debido a la elevada calidad de atención se obtuvo un grado alto de satisfacción de usuarios¹⁰.

Bustamante, Gálvez, (2017) en un estudio realizado en Perú, tuvieron como objetivo *“Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Farmacia”*. Realizaron un estudio fue de naturaleza cuantitativa, descriptivo. Los resultados muestran que el instrumento fue confiable después de realizar el análisis de Alfa de Cronbach donde obtuvieron como resultado 0.984, también fue efectuada las pruebas no paramétrica de Chi Cuadrado de Pearson obteniendo significativamente una asociación entre las variables de estudio. Por otro lado, los resultados globales de satisfacción nos muestran que el 54% se encontraba conforme y el 46% estuvo disconforme con relación al nivel de satisfacción, asimismo fueron encontrados significativamente una asociación de la satisfacción del usuario con la atención en farmacia ($p=0.002$), respecto a sus dimensiones seguridad ($p=0.542$), fiabilidad ($p=0.000$), aspectos tangibles ($p=0.009$) y empatía ($p=0.001$). El estudio concluye que un nivel de calidad en relación al proceso de la atención es satisfactorio ¹¹.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Duque, (2020) en un estudio realizada en Colombia, tuvo el objetivo de *“Analizar la percepción de la información sobre medicamentos ofrecida por los establecimientos farmacéuticos minoristas”*. Realizaron un estudio de nivel observacional descriptivo transversal. Los resultados muestran la perspectiva de los pacientes supera el 80%. El nivel de satisfacción fue de 64%. En los 85% establecimientos de salud, el área de farmacia está a cargo los directores, y/o de los técnicos. Los usuarios mencionaron que no recibieron información sobre los medicamentos en 35%, el 26% de los usuarios mencionó que tuvieron que esperar más de una hora para recibir la atención. El estudio concluye indicando que las satisfacciones del usuario relacionado a la atención recibida no fue satisfactorio¹².

García, (2020) en un estudio realizada en Chile, con el objetivo *“Evaluar el proceso de dispensación de medicamentos en la Farmacia Ambulatoria”*.

Realizaron un estudio del proceso de distribución, donde se identificó las diferentes debilidades presentadas durante dicho proceso. Del mismo modo se evaluarán el tiempo de espera asociado a la distribución, para lo cual se usarán las herramientas asignadas por el compromiso de gestión. Por último, en el diseño se asignó un plan de mejoras. Los resultados mostraron que de 3.202 recetas entregadas entre abril-2019 a septiembre 2019, en los cuales les midió el tiempo de espera, donde se obtuvo un promedio de entre abril a junio 6 minutos. En donde se pudo identificar las debilidades, las que se relacionan con la prescripción de los medicamentos, identificación, stock y rotulación de los mismos. Después de implementar nuevas estrategias entre los meses de julio a septiembre, se pudo obtener una disminución del 10% en los tiempos, en otras palabras, se redujo a 5 minutos. El estudio concluye que al realizar la evaluación sistemática de entrega de medicamentos se pudo conocer los recursos, las condiciones y el desempeño que tiene el departamento de Farmacia¹³.

López, Rodríguez, (2020) en su investigación realizada en Colombia, tuvieron como objetivo *“Determinar el nivel de satisfacción de médicos que refieren pacientes”*. Realizaron el estudio a través de encuestas que fueron realizadas a través de formatos virtuales, las respuestas fueron medidas usando la escala Likert y el instrumento utilizado en el estudio fue la encuesta SERVPERF, por ello el constructo fue validado a partir de métodos matemáticos. Los resultados pudieron determinar que la satisfacción de los usuarios tenía niveles altos de aceptación, como por ejemplo el 82% de usuarios tienen un proceso de seguimiento farmacéutico, 84% de los usuarios que son atendidos por el área de farmacia reciben educación sanitaria, los cuales son brindadas por el 67% los médicos. Cabe resaltar que al 32% del usuario no se le ha ofrecido el seguimiento farmacéutico. El estudio concluye que se debe continuar con el proyecto que propone implementar Farmacias Especializadas para un mejor control y del mismo modo aumentar el presupuesto anual de requerimiento de medicamentos¹⁴.

Alcivar, (2019) en su investigación realizada en Ecuador, tuvo como objetivo *“Determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios de la Farmacia”*. Realizaron un estudio cuantitativo correlacional, prospectivo de corte transversal analítico. El resultado mostró promedios del elemento tangible que alcanzaron 0.38, seguridad obtuvo un 0.32, empatía 0.20, la fiabilidad 0.14 y/o capacidades de respuestas 0.8. Se concluyó la necesidad de consolidar el proceso de atención farmacéutica mejorando los objetivos y para ello será necesario la elabora un plan de mejoras¹⁵.

Santamaría, Barahona, (2017) en su investigación realizada en Ecuador, tuvieron como objetivo *“Diagnosticar las etapas que intervienen en el proceso de entregas de medicamentos y la relación con la satisfacción del usuario externo”*. Realizaron un estudio basado en el nivel cualitativo - cuantitativo, tipo transversal descriptivo, técnica utilizada fue la observación mediante fichas de observación al personal de farmacia. Los resultados mostraron edades de las participantes comprendidas desde 25 y 35 años, estado civil fue soltera 53%, en relación a las satisfacciones se halló que un 69% del usuario estuvo satisfecho con las dispensaciones de medicamentos. El estudio concluye que participantes se encontraron satisfechos de acuerdo a las entregas de medicamentos¹⁶.

2.2 Base teórica

2.2.1 Calidad

La eficiencia o calidad se aplica en las atenciones médicas en todos los centros sanitarios con el objetivo de lograr satisfacciones y las necesidades del usuario, se debe contar con dos aspectos muy importantes; la calidad técnica y la calidad percibida busca satisfacer sus expectativas de los usuarios, en la actualidad la calidad para una entidad o establecimiento de salud debe ser de gran importancia para que todo los usuarios al momento de ingresar al establecimiento se sientan satisfechos con servicio prestado.¹⁷

Calidad de atención en salud

Es definido: “Alto nivel de competencia profesional utilizando los recursos adecuados de forma eficiente, con riesgos mínimos para el bienestar del paciente, logrando la satisfacción adecuada por parte de éste y generando aspectos positivos para la salud”¹⁸

Según Avedis Donabedian (autor sobre calidad de la atención en salud) define lo siguiente, “Todo aquello que se puede proporcionar a los usuarios, un íntegro y máximo bienestar después de valorar los balances de las ganancias y/o pérdidas acompañantes del proceso.”¹⁹

Se conocen distintos estudios para la medición de la calidad de servicio en el sector salud que abrieron paso a diversos instrumentos que comprenden dimensiones, por ejemplo¹⁹.

Para destormar la calidad de la atención, debemos basarnos en la medición de tres componentes como son: la atención técnica del encargado del área, el desarrollo de la relación interpersonal y profesional y por último el ambiente donde se efectúan procesos de atenciones.¹⁹

Un instrumento especializado que servirá para la medición de las calidades de servicios basado en 2 enfoques: las asistencias y cuidados médicos, es la escala Servqual. Dicho instrumento considera 6 dimensiones para medir las calidades de servicios (información, capacidad de respuesta, accesibilidad, empatía, cuidados y fiabilidad).¹⁹

Calidad de dispensación de medicamentos

Es importante comprender que la dispensación de fármacos es un acto propio del farmacéutico por medio del cual se otorga al usuario el medicamento

prescrito en el lapso de tiempo y porción adecuados; posibilidad increíblemente preciada en la que el profesional farmacéutico instituye contacto con el paciente con el fin de orientarle y educarle en la utilización racional del fármaco.²⁰

Una atención farmacéutica involucra una responsabilidad con el cliente desarrollando ocupaciones para afirmar un uso adecuado de los fármacos el cual refleje en el usuario una calidad adecuada dentro de las Atenciones Primarias sanitarias; esto implica la aprobación, del lado del farmacéutico, de un compromiso compartido con otros expertos sanitarios y paciente para colaborar con el triunfo del tratamiento.²⁰

Para optimizar la calidad de vida de los usuarios no es suficiente que los medicamentos sean fabricados con calidad; es elemental las intervenciones de los profesionales farmacéuticos durante todo el proceso que el fármaco recorre hasta conseguir la finalidad terapéutica para el que ha sido indicado. Para eso, es indispensable la realidad de medidas que permitan verificar de manera sistemática los cumplimientos de la adecuada práctica en todo servicio de dispensación de medicamentos para conservar la calidad del medicamento y motivar las implementaciones racionales.²¹

El Químico Farmacéutico brinda orientación a los pacientes en el uso adecuado de medicamentos, contraindicaciones, interacciones medicamentosas y la conservación del producto.²¹

Dimensiones de calidad de dispensación de medicamentos

Estas dimensiones serán utilizadas para diseñar los instrumentos de medición el cual nos permite realizar un cuestionario que es utilizado para una entrevista, todo ello debe realizar acciones correctivas y mejor desempeño en el establecimiento de salud. Mediante estas dimensiones lograremos que los usuarios tendrán más confianza en cada uno de nosotros, en el servicio que se

le brinda con excelencia durante la dispensación de medicamentos. Las siguientes dimensiones son expresadas mediante la Guía Técnica R.M. 527-2011/MINSA.²²

Capacidad de respuesta

Las capacidades de respuestas conllevan al priorizar servicios rápidos y oportunos en el proceso de atención a los usuarios en los hospitales, se debe lograr que cada usuario debe estar satisfecho con la atención que se le brinde, en cuanto a los tramites que tiene el usuario en los servicios de salud se debe brindar con mayor facilidad para que la atención sea rápida y oportuna.²³

Fiabilidad

La fiabilidad va a representar de brindar correcta y precisa desde el momento de la atención en los servicios, el profesional tendrá la capacidad y conocimiento de brindar el servicio correcto a los usuarios sin ninguna distinción debe ser de forma adecuada y ordenada durante la atención.²⁴

Aspectos tangibles

El establecimiento de salud debe mantener las instalaciones físicas y los equipos, en buenas condiciones cada personal del servicio que cuenta con su equipo o material debe mantener limpio y adecuado que todo ello permitirá al usuario que esté satisfecho y seguro relacionado a las atenciones recibidas en el servicio.²⁵

Seguridad

Se define como aquellas intervenciones asistenciales (preventivas, diagnósticas, terapéuticas), que debería efectuarse sin ocasionar daños que pueda eludirse. Es así que todos los procedimientos e intervenciones deberían adaptarse a la

medida de seguridad y prevención necesaria para que no provoquen daños colaterales a los usuarios.²⁶

Empatía: Es definido como habilidad para compartir sentimiento, entender a otras personas y sus experiencias personales. Es ponerte en el lugar de otra persona, imaginándote como si te pasaran a uno mismo y así sentir lo que sienten los demás. Nos ayuda a sentir de manera más profunda lo que pasa a nuestro alrededor y así brindar una atención individualizada a cada persona.²⁷

2.2.2 Satisfacción del Usuario externo.

La satisfacción es el nivel en el desempeño percibido por el usuario una medida confiable que podemos dimensionar la calidad del usuario durante la atención en los hospitales tanto emocional e intelectual en la reacción, para alcanzar un resultado debemos tener diversos aspectos en la evaluación durante la atención, los usuarios siempre buscan profesionales que puedan escuchar con trato amable, educación, respeto y comunicación durante la atención brindada en los servicios de salud.²⁸

La Resolución Ministerial N° 527 — 2011/MINSA. “Guía Técnica para la evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” es un instrumento de evaluación que se aplica en la satisfacción del usuario externo en diferentes procesos en los hospitales que identifican la percepción y la expectativa de cada paciente durante la atención en los servicios ver el nivel de satisfacción global y la insatisfacción del usuario, las actividades deben ser correctivas para una mejora continua en un establecimiento de salud.²⁹

Niveles de satisfacción del usuario externo

La dimensión es muy importante para lograr la satisfacción del usuario durante su atención en los servicios de salud debe buscar las necesidades básicas para realizar la medición de los usuarios en el servicio brindado la cual se puede encontrar la gran deficiencia que puede generar la insatisfacción del usuario al no realizar un buen servicio hacia el usuario.³⁰

El paciente experimenta alguno de estos 3 niveles de satisfacción.³¹

a) Insatisfecho: Es producido cuando los desempeños percibidos de productos no alcanzan alguna expectativa de parte de pacientes.³²

b) Satisfecho: Es producido cuando los desempeños percibidos productos coinciden con alguna expectativa de parte de usuarios.³³

c) Muy satisfecho: Es producido cuando existe mejores desempeños en sus actividades con el usuario durante la atención en el servicio.³³

Depende de los niveles de satisfacciones de usuarios, se pueden reconocer los grados de lealtades hacia el establecimiento. Ejemplo, algún usuario no satisfecho busca otro abastecedor inmediatamente y el usuario satisfecho seguirá manteniéndose leal.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre la calidad de dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario externo atendido en el Hospital María Auxiliadora, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la calidad de dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario externo atendido en el Hospital María Auxiliadora, 2022.

2.3.2 Hipótesis específicas

1. Existen relaciones significativas de dimensión fiabilidades de variable calidad dispensación de medicamentos con las satisfacciones de usuarios externos.
2. Existen relaciones significativas de dimensión capacidades de respuestas de variable calidad de dispensación de medicamentos con las satisfacciones de usuario externo.
3. Existen relaciones significativas de la dimensión seguridad de la variable calidad de dispensación para medicamentos con las satisfacciones de usuario externo.
4. Existen relaciones significativas de dimensión empatía de variable calidad de dispensación de medicamentos y las satisfacciones del usuario externo.
5. Existen relaciones significativas de la dimensión elementos tangibles de variable calidad dispensación de medicamentos con las satisfacciones de usuarios externos.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

La metodología del presente estudio fue deductiva puesto que va desde una premisa general para lograr la obtención de las conclusiones de un caso particular³⁵.

3.2 Enfoque investigativo

El enfoque a utilizar en el presente estudio fue de tipo cuantitativo el cual se define como aquel estudio que se basa en los números para investigar, analizar y comprobar información y datos; además de especificar y delimitar la asociación o correlación entre dos o más variables³⁶.

El estudio es de nivel descriptivo porque estima parámetros a partir de una muestra, considerando que el objeto de estudio siempre es la población. Requiere de análisis estadístico para completar los objetivos del estudio³⁶.

3.3 Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo analítico correlacional y se define como una medida no paramétrica que busca la correlación entre dos variables, de corte transversal porque la medición de la variable se realizó en un solo momento, prospectivo porque la información se obtiene directamente de la fuente el cual son captados por el investigador, esto hace que los datos sean más confiables³⁷.

3.4 Diseño de la investigación

Fue no experimental porque no existieron manipulaciones de ninguna variable.³⁷

3.5 Población, muestra y muestreo

Población

Conformada por usuarios externos atendidos en servicios de dispensación de medicamentos de Hospital María Auxiliadora ubicado en la provincia Lima. Según reporte mensual de la oficina de estadística e informática se tiene 1350 usuarios mayores de 18 años.

Muestra

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula para poblaciones conocidas:

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

Dónde:

n: Muestra Calculada

Z: 1,96

N: Población

p: (0.5)

q: (1-p):

d: (0.05) Máximo error, precisión deseada

$$n = \frac{1350 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (1350 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 299 usuarios atendidos en el servicio de dispensación de medicamentos del Hospital María Auxiliadora.

Muestreo

El muestreo fue probabilísticos aleatorios simples, las cuales son técnicas básicas para muestreos, se selecciona grupos de participantes para estudios de una población.

Criterios de inclusión:

- Usuario atendido en área dispensación de medicamentos de Hospital María Auxiliadora.
- Usuario que esté de acuerdo en participar y rellene sus consentimientos informados.
- Usuario mayor de 18 años.

Criterios de Exclusión:

- Usuario que presenta alguna limitación física o mental para poder ser parte del estudio.
- Usuario que no desea ser parte del estudio.
- Usuario que deje incompleto el cuestionario.

3.6 Variables y operacionalización

Variables	Definiciones operacionales	Dimensiones	Indicadores	Valores
Cálida de dispensación de medicamentos	Es el nivel en que los procedimientos en la dispensación de medicamentos son deseables y permiten contribuir con la recuperación del usuario externo.	Fiabilidad	Habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso.	1. Malo 2. Regular 3. Bueno 4. Excelente
		Capacidad de respuesta	Disposición para ayudar a los usuarios para proveer un servicio en relación al manejo del tiempo del paciente.	1. Malo 2. Regular 3. Bueno 4. Excelente
		Seguridad	Competencia, credibilidad que inspire confianza.	1. Malo 2. Regular 3. Bueno 4. Excelente

		Empatía	Adecuado contacto, aptitud para la atención del usuario. Estima si los pacientes son o no priorizados.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malo 2. Regular 3. Bueno 4. Excelente
		Elementos tangibles	Estado de la infraestructura e instalaciones físicas, equipos, personal e instrumentos	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malo 2. Regular 3. Bueno 4. Excelente
Satisfacción del usuario externo	Es la percepción establecida por el usuario externo sobre la dispensación de los medicamentos.	Dimensión Humana	<p>Los profesionales sanitarios respetan el número de orden.</p> <p>La duración es alrededor de veinte minutos.</p> <p>La profesional toma intereses cuando Ud. Le comenta acerca de sus problemas sanitarios.</p> <p>Los profesionales sanitarios respetan sus privacidades en la consulta.</p> <p>Los profesionales sanitario los atienden de manera cuidadosa.</p> <p>El profesional sanitario está uniformado correctamente y aseado.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si 2. No
		Técnico científico	Reciben discursos educativos en tanto espera para ser atendido. El	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si

			<p>profesional sanitario que lo atiende les orienta respecto al medicamento que le va a dar.</p> <p>Ud. entiende la indicación relacionada a la medicina recabada.</p> <p>El profesional sanitario guía sobre el cuidado a seguir en su casa.</p> <p>Le otorga en Farmacia el medicamento recetado por el doctor.</p> <p>El intervalo de duración de su consulta le resulta suficiente.</p> <p>El profesional sanitario conserva la confidencialidad sobre su diagnóstico.</p>	2. No
		Entorno	<p>La sala de espera de la farmacia se encuentra limpia.</p> <p>La sala de espera de la farmacia posee adecuada ventilación.</p> <p>La sala de la farmacia se encuentra ordenada y limpia.</p> <p>La sala de la farmacia se encuentra correctamente iluminada.</p> <p>Los servicios higiénicos cercanos a la farmacia se encuentran aseados permanentemente.</p> <p>Existe recipiente para la recolección de residuo sólido cercano a la farmacia.</p>	<p>1. Si</p> <p>2. No</p>

3.7 Técnica e instrumento de recolección de datos

3.7.1 Técnica

En el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta.

Se utilizó la encuesta porque es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en donde se recopila datos mediante el cuestionario previamente diseñado, en este caso mediante un cuestionario podremos conocer la satisfacción del usuario externo sin modificar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información.

3.7.2 Descripción

El instrumento que se utilizó para medir la calidad en la dispensación de medicamentos fue el cuestionario del autor: Paripancca E (2019), que consta de 20 y se encuentra dividido en cinco dimensiones las cuales son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspecto tangible, para la medición de las variables se utilizó la escala de Likert: Excelente, Buenos, Regular y Malo. Para finalizar la calidad será medida como adecuada cuando la puntuación oscila entre 40 a 80 puntos e inadecuada cuando la puntuación oscila entre 0 a 39 puntos.

Luego para medir la variable satisfacción del usuario externo se utilizó un cuestionario que consta de 20 preguntas que sirve para medir el nivel de satisfacción de los usuarios externos. Para ellos, se ha dividido en tres dimensiones y ellos son: dimensión humana, técnico científica y entorno. Para finalizar las preguntas serán de tipo dicotómicas y la medición será satisfecha e insatisfecha.

Ficha Técnica 1

Nombre:	Cuestionario de Calidad.
Autor:	Paripancca E (2019)
Aplicación:	Individuales
Tiempo de duración:	Alrededor de 15 minuto
Dirigido:	Usuarios externos
Valor:	Ítems de opciones múltiples.
Descripción:	Los cuestionarios constan con 20 ítems la cual sirve para medir la variable calidad en la dispensación de medicamentos. Consta de cinco dimensiones las cuales son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspecto tangible, para la medición de las variables se utilizará la escala de Likert.

Ficha Técnica 2

Nombre:	Cuestionarios de Satisfacciones de Usuarios Externos
Autor:	Paripancca E (2019)
Aplicación:	Individuales
Tiempo de duración:	Alrededor de 15 minutos
Dirigido:	Usuarios externos
Valor:	Ítems con respuesta cerrada.
Descripción:	Los cuestionarios tienen 20 ítems la cual sirve para la medición del grado de satisfacciones del usuario externo. Se ha dividido en 3 dimensiones: dimensión humana, técnico científica y entorno.

3.7.3 Validación

El instrumento que se utilizó en el estudio fue validado por el autor Paripancca E (2019) en su estudio “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente”

Variable / dimensión	Validez	N° de elemento
Calidad en la dispensación de medicamentos	Perfecta	20
Satisfacción de usuarios externos		20

3.7.4 Confiabilidad

Variable / dimensión	Alfa de Cronbach	N° de elemento
Calidad en la dispensación de medicamentos	0.88	20
Satisfacción de usuarios externos	0.91	20

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Para la elaboración del presente estudio se utilizó el programa Microsoft Word y para la elaboración de tablas y el análisis inferencial se utilizó el paquete estadístico SPSS en la versión 26, donde se procedió a crear las tablas de frecuencia y gráficos que serán mostrados en los resultados del presente estudio.

En el estudio se realizó la estadística descriptiva en donde las variables cualitativas fueron expresadas en frecuencias absolutas y relativas. Para las variables

cuantitativas se tomará en cuenta las medidas de tendencia central (moda, mediana, media).

En el estudio se consideró la estadística inferencial el cual nos permitió estimar parámetros poblacionales a partir de la muestra utilizada, así como realizar el contraste de hipótesis. Para ello, utilizaremos la prueba no paramétrica del chi cuadrado.

3.9 Aspectos éticos

La presente investigación se cumplió con los siguientes principios éticos.

Principio de Autonomía:

Se aplicó el consentimiento informado, donde se brindó información sobre el estudio, donde pudieron tomar la decisión de participar del estudio de forma voluntaria, como también teniendo la plena libertad de abandonarlo, cabe mencionar que el estudio solo fue con fines de investigación en donde sus datos fueron protegidos por el investigador.

Principio de Justicia:

En el estudio todos los usuarios fueron tratados con respeto, adecuada comunicación e igualdad, respetando sus derechos dentro del estudio.

Principio de Beneficencia:

El estudio permitió fomentar la calidad de atención en el sistema de salud el cual implica la satisfacción de todas las personas y comunidades en relación a los servicios de salud recibidos.

Principio de No Maleficencia:

El estudio no ocasionó riesgos ni malestar en los usuarios en el momento de realizar la recolección de la información ya que se contó con el consentimiento informado y la autorización de la Institución.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultado

4.1.1 Análisis descriptivos del resultado

Tabla 1 Satisfacción del usuario externo en la dispensación de los medicamentos

Satisfacción del usuario externo	f	%
Insatisfecho	32	10.7%
Satisfecho	267	89.3%
Total	299	100%

Fuente: Usuario Externo/HMA

En la tabla N°01 observamos que el 89.3% de usuario estuvo satisfecho respecto a la atención recibida en el área de dispensación de medicamentos en Hospital María Auxiliadora.

Tabla 2 Asociación de la calidad de dispensación de medicamentos con las satisfacciones de usuarios externos

Calidad de dispensación de medicamentos	Satisfacción del usuario externo	
	Insatisfecho	Satisfecho
Inadecuado	23(71.9%)	18(6.7%)
Adecuado	9(28.1%)	249(93.3%)
Total	32(100%)	267(100%)

Fuente: Usuario Externo/HMA

En la tabla N°02 se observa la asociación de la calidad de dispensación para medicamentos con las satisfacciones de usuarios externos en Hospital María Auxiliadora, en donde se halló que un 93.3% del usuario externo satisfechos mencionaron que la calidad en la dispensación de medicamentos fue adecuada.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Tabla 3 Correlaciones de la variable y satisfacción de usuarios y calidad de dispensación de medicamentos

Rho Spearman		Calidad de dispensación de medicamentos	Satisfacción de usuarios
Calidad de dispensación de medicamentos	Coeficiente de correlación	1.000	0.720
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	299	299
Satisfacción de usuarios	Coeficiente de correlación	0.720	1.000
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	299	299

** La correlación fue alta positiva (0.720)

En la tabla 3 observamos los resultados de Coeficiente de Correlación de Spearman de variables calidad de dispensación para medicinas y las satisfacciones de usuarios externos. Encontrándose un valor $p=0.000$; en ese sentido aceptamos la hipótesis alterna o del investigador (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), en el cual la calidad de dispensación de medicamentos posee asociación significativa con la satisfacción de usuarios externos; además, los valores de coeficiente fue 0.720, lo cual significa que la asociación fue alta positiva; por tanto, hay asociación significativa y directa en ambas variables de la investigación.

Tabla 4 Correlaciones de dimensión fiabilidad de calidad de dispensación para medicamentos con las satisfacciones de usuarios externos

Rho Spearman		Dimensión Fiabilidad	Satisfacción de usuarios
Dimensión Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	0.688
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	299	299
Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	0.688	1.000
	Sig. (bilateral)		0.001
	N	299	299

** La correlación fue moderada positiva (0.688)

En la tabla N°04 observamos los resultados de Coeficiente de Correlación de Spearman de dimensión fiabilidad de variable calidad sobre dispensación de medicamentos y variable satisfacción de usuarios externos. Donde fue hallada un valor $p=0.001$; en ese sentido se acepta la hipótesis alterna o del investigador (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), la dimensión fiabilidad de la variable calidad para dispensación de medicamentos posee asociación significativa con las satisfacciones de usuarios externos; el valor de coeficiente fue 0.688, lo que significa que la asociación es modera positiva; por ello, hay asociación significativa y directa en ambas variables de la investigación.

Tabla 5 Correlaciones de dimensión capacidad de respuesta de variable calidad de dispensación de medicamentos y las satisfacciones de usuarios externos

Rho Spearman		Dimensión capacidad de respuesta	Satisfacción de usuarios
Dimensión capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	0.719
	Sig. (bilateral)		0.022
	N	299	299
Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	0.719	1.000
	Sig. (bilateral)		0.022
	N	299	299

** La correlación fue alta positiva (0.719)

En la tabla 5 observamos los resultados de Coeficiente de Correlación de Spearman de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de dispensación de medicamentos y la variable satisfacción de usuarios externos. Donde fue hallada un valor $p=0.022$; en ese sentido se acepta la hipótesis alterna o del investigador (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de dispensación de medicamentos posee asociación significativa con las satisfacciones de usuarios externos; el valor del coeficiente es 0.719, lo que significa que la asociación es alta positiva; por ello, hay asociación significativa y directa en cada variable estudiada.

Tabla 6 Correlaciones de dimensión seguridad de variable calidad de dispensación de medicamentos y las satisfacciones de usuarios externos

Rho Spearman		Dimensión seguridad	Satisfacción del usuario
Dimensión seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	0.908
	Sig. (bilateral)		0.003
	N	299	299
Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	0.908	1.000
	Sig. (bilateral)		0.003
	N	299	299

** La correlación fue muy alta positiva (0.908)

En la tabla 6 observamos los resultados de Coeficiente de Correlación de Spearman de la dimensión seguridad de la variable calidad de dispensación de medicamentos y variable satisfacciones de usuarios externos. Se halló un valor $p=0.003$; en ese sentido se acepta la hipótesis alterna o del investigador (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), la dimensión seguridad de la variable calidad de dispensación de medicamentos posee asociación significativa con las satisfacciones de usuarios externos; el valor del coeficiente es 0.908, lo cual significa que la asociación es muy alta positiva; por ello, hay asociación significativa y directa en ambas variables de la investigación.

Tabla 7 Correlaciones de dimensión empatía de variable calidad de dispensación de medicamentos y las satisfacciones de usuarios externos

Rho Spearman		Dimensión empatía	Satisfacción del usuario
Dimensión empatía	Coeficiente de correlación	1.000	0.757
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	101	101
Satisfacción usuario	Coeficiente de correlación	0.757	1.000
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	101	101

** La correlación fue moderada positiva (0.757)

En la tabla 7 observamos los resultados de Coeficiente de Correlación de Spearman de dimensión empatía de variable calidad de dispensación de medicamentos y variables satisfacciones de usuarios externos. Se halló un valor $p=0.000$; en ese sentido se acepta la hipótesis alterna o del investigador (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), la dimensión empatía de la variable calidad de dispensación de medicamentos posee significativamente una asociación respecto a la satisfacción de usuarios externos; el valor del coeficiente fue 0.757, lo cual significa que la asociación es positiva moderada; por ello, hay asociación significativa y directa en ambas variables de la investigación.

Tabla 8 Correlaciones de la dimensión aspectos tangibles de variable calidad de dispensación de medicamentos y las satisfacciones de usuarios externos

Rho Spearman		Dimensión Aspectos Tangibles	Satisfacción del usuario
	Coeficiente de correlación	1.000	0.605
Dimensión Aspectos Tangibles	Sig. (bilateral)		0.069
	N	299	299
	Coeficiente de correlación	0.605	1.000
Satisfacción usuario	Sig. (bilateral)		0.069
	N	299	299

** La correlación fue baja positiva (0.605)

En la tabla N°08 observamos los resultados de Coeficiente de Correlación de Spearman de dimensión elementos tangibles de variable calidad de dispensación de medicamentos y variables satisfacciones de usuarios externos. Se halló un valor $p=0.069$; en ese sentido se rechaza la hipótesis alterna o del investigador (H1) y se acepta la hipótesis nula (H0), en donde la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de dispensación de medicamentos no tiene asociación significativa con las satisfacciones de usuarios externos; su valor de coeficiente fue 0.605, lo cual significa que la asociación es baja positiva; por ello, no hay asociación significativa en ambas variables de la investigación.

4.1.3 Discusión de resultados

En la última década, los farmacéuticos han realizado grandes esfuerzos para cambiar su enfoque de la dispensación de medicamentos a la atención al usuario externo. El campo ha estado experimentando un cambio de paradigma en este aspecto el cumplimiento de buenos procedimientos de dispensación es vital para garantizar que los medicamentos se entreguen de forma correcta. En tal sentido, el estudio tuvo como propósito determinar el nivel de asociación de las calidades para dispensación para medicamentos y las satisfacciones de usuarios externos. Además, el resultado encontrado fue comparado con investigaciones de entorno internacional como nacional.

Los resultados encontrados con respecto al objetivo general fue que la donde la calidad de dispensación de medicamentos tiene relación significativa ($p=0.000$) y directa (0.720) respecto a la satisfacción de usuarios externos, en comparación con la investigación de Castillo⁷, en su investigación de tipo descriptivo comparativo se encontró que las percepciones del usuario presentaron asociación significativa con las calidades en el servicio farmacéutico. Resultados diferentes se halló en la investigación de Camarena⁸, quien llevó a cabo un estudio de tipo descriptivo encontrando en su resultado que un 98% de usuario estuvo insatisfecho con la atención recibida en el departamento de farmacia. Asimismo, coincidimos con el autor Cárdenas⁹, donde en su estudio de tipo correlacional, se encontró que la dispensación de medicamentos tuvo correlación directa positiva como también asociación significativa ($p=0.01$) con las satisfacciones de los usuarios, este resultado fue similar con la investigación. Por otra parte, datos similares se encontró en el estudio de De la Cruz¹⁰, donde el 65% de usuario estuvo muy satisfecho con las atenciones recibidas en el servicio de farmacia, igualmente podemos coincidir con el estudio de Bustamante¹¹, puesto que en su estudio de tipo

cuantitativo se halló que un 54% del usuario se encontraba conforme a sus atenciones recibidas en el servicio de farmacia así como también se halló relación significativa ($p=0.002$) de la satisfacción del usuario con las atenciones recibidas en farmacia.

En relación a la primera finalidad específica fue hallada que la dimensión fiabilidad de la variable calidad para dispensación de medicamentos posee significativamente una asociación en cuanto a las satisfacciones de usuarios externos; además, los valores de coeficiente fue 0.688, lo cual significa que la asociación es moderada positiva, a diferencia del estudio de Camarena⁸, se encontró resultados diferentes en relación a la dimensión fiabilidad debido a que un noventa y siete % del usuario mencionó que las atenciones fue pésima por lo cual se encontraron insatisfechos. Resultado semejante se halló en el estudio de Cárdenas⁹, donde un 99% de usuarios estuvo satisfecho con la dispensación de los medicamentos en dimensión fiabilidad, asimismo se encontró una correlación positiva alta 0.882, datos similares se encontró en el estudio de Bustamante¹¹, donde los usuarios mencionaron haber encontrado los medicamentos que les recetó el médico así como también su seguro cubrió dicho tratamiento, en ese sentido se halló relación significativa en dimensión fiabilidad de variable atención en farmacia con las satisfacciones de usuarios ($p=0.000$).

Respecto a la 2^{da} finalidad específica se halló que dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de dispensación de medicamentos posee asociación significativa con las satisfacciones de usuarios externos; además, los valores de coeficiente fue 0.719, lo que significa que la asociación es alta positiva, datos semejantes se encontró en el estudio de Castillo⁷, donde la dimensión capacidad de respuesta tuvo asociación significativa con la percepción del usuario ($p>0.05$) esto debido a que los usuarios mencionaron que la atención en el servicio de dispensación fue rápida y le brindaron toda la información necesaria sobre los medicamentos,

resultado diferente se halló en la investigación de Camarena⁸, en el cual el usuario quienes fueron un grupo de la investigación mencionaron estar insatisfechos con la capacidad de solución a sus dudas (98%). Por otra parte, se encontraron resultados semejantes en el estudio de Duque¹², donde los usuarios mencionaron que no recibieron información sobre los medicamentos en 35%.

En relación a la 3^{era} finalidad específica se encontró que dimensión seguridad de variable calidad para dispensación para medicamentos posee asociación significativa con las satisfacciones de usuarios externos; además, los valores de coeficiente fue 0.908, lo que significa que la asociación es muy alta positiva, diferimos de los resultados encontrados en el estudio de Camarena⁸, debido a que el 97% de los usuarios estuvo insatisfecho con la dimensión seguridad porque los usuarios manifestaron no haber percibido seguridad en las instalaciones. En otro estudio realizado por Cárdenas⁹, se encontró resultados similares donde la dimensión seguridad de la dispensación de medicamentos tuvo correlación positiva alta con la satisfacción del usuario (0785). Por otro lado, se difiere de la investigación de Bustamante¹¹, dado que en su resultado se encontró que no existe significativamente relación de la dimensión seguridad de las atenciones en farmacia con la satisfacción del usuario externo ($p=0.542$).

Respecto a la 4^{ta} finalidad específica se halló que la dimensión empatía de la variable calidad para dispensación para medicamentos posee asociación significativa con las satisfacciones de usuarios externos; además, los valores de coeficiente fue 0.757, lo que significa que la relación es moderada positiva, datos similares se encontró en el estudio de Castillo⁷, donde la dimensión empatía de la variable calidad de servicio tuvo significativamente relación con las percepciones de los usuarios ($p>0.05$), asimismo el usuario mencionó que los personales que entregaron los medicamentos fueron amables. Para Cárdenas⁹, en su estudio se encontró

resultados semejantes donde la dimensión empatía presentó correlación directa positiva con las satisfacciones del usuario en el área del expendio para medicamentos, de igual manera coincidimos con el estudio de Bustamante¹¹, donde los usuarios mencionaron que el personal del servicio de farmacia les trataron con amabilidad y respeto, asimismo en su resultado se halló significativamente relación de la dimensión empatía de variable atención en farmacia con satisfacciones de usuarios externos ($p=0.001$).

Respecto a objetivo específico N°5, fue hallada que dimensiones elementos tangibles de las variables calidades para dispensación de medicamentos no tiene significativamente relación con las satisfacciones de usuarios externos, comparando con el estudio de Castillo⁷, se encontró resultados diferentes puesto que las dimensiones elementos tangible de las variables calidades de servicios presentó relación significativa con las percepciones de los usuarios ($p>0.05$). Por otra parte, diferimos del estudio de Cárdenas⁹, debido a que en sus resultados se halló correlación directa de la dimensión satisfacción del usuario y elementos tangibles en el servicio del expendio de medicamentos, datos similares se encontró en el estudio de Bustamante¹¹, donde se encontró que los usuarios reportaron que existen carteles, letreros, flechas para poder identificar el servicio de farmacia y también contaron con el apoyo del personal de información, asimismo en su resultado se halló significativamente una relación de las dimensiones elementos tangibles de las variables atención en farmacia con las satisfacciones de usuarios externos. En otro estudio realizado por García¹³, en su estudio su finalidad fue valorar el proceso para dispensaciones del medicamento de la Farmacia Ambulatoria, en donde se encontró que los usuarios mencionaron que no encontraron información suficiente para encontrar el servicio de farmacia.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusión

1. Se demostró que hay correlación significativa ($p=0.000$) y directa (0.720) de la calidad para dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario externo atendido en el Hospital María Auxiliadora.
2. Se encontró que la dimensión fiabilidad de la variable calidad para dispensación de medicamentos posee correlación significativa ($p=0.001$) y directa (0.638) con la satisfacción del usuario externo.
3. Se determinó que la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad para dispensación de medicamentos posee correlación significativa ($p=0.0022$) y directa (0.719) con la satisfacción del usuario externo.
4. Se demostró que la dimensión seguridad de la variable calidad para dispensación de medicamentos posee correlación significativa ($p=0.003$) y directa (0.908) con la satisfacción del usuario externo.
5. La dimensión empatía de la variable calidad para dispensación de medicamentos posee correlación significativa ($p=0.000$) y directa (0.757) con la satisfacción del usuario externo.
6. En el estudio la dimensión aspecto tangible de las variable calidad de dispensación de medicamentos no tiene relación significativa ($p=0.069$) con la satisfacción del usuario externo.

5.2 Recomendaciones

1. Se recomienda al profesional Químico Farmacéutico seguir efectuando investigaciones enfocados en las calidades para dispensación de medicamentos y satisfacciones de usuarios externos, dado que el cumplimiento del tratamiento de medicamentos es un factor decisivo para la recuperación del usuario externo.
2. El profesional Químico Farmacéutico debe continuar promoviendo la orientación y educación del usuario externo sobre los procedimientos para la obtención de los medicamentos.
3. Es recomendable capacitar continuamente al personal de salud responsable de la dispensación de los medicamentos con la finalidad que los procesos se realicen de manera eficaz y eficiente.
4. El profesional responsable de la dispensación de medicamentos debe continuar practicando las medidas de bioseguridad para prevenir la infección frente a los pacientes.
5. Fomentar las habilidades sociales en los trabajadores responsables de la dispensación de medicamentos, así como también hacer un reconocimiento al personal que brinda una excelente atención.
6. Se recomienda a los directivos de la institución elaborar carteles, folletos y flechas que ayuden al usuario externo a ubicar con rapidez el servicio donde se le dispensará los medicamentos.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. [Internet]. Ginebra.2019. [Revisado el 20 de setiembre del 2021]. Sistema Mundial de Vigilancia y Monitoreo. [76]. Disponible:
https://www.who.int/medicines/regulation/ssffc/publications/GSMS_report_SP.pdf
2. Asociación de Sociedades Farmacéuticos. [Internet] Estados Unidos.2019 [Revisado el 20 de setiembre del 2021]. Actividades del farmacéutico. [44]. Disponible:
https://elearning.ashp.org/Files/Org/c52850f8e2e14ca8b14b32c98105999d/LearningProduct/PCAC_Activity_Announcement/2019_PCAC_-_CE_Activity_Announcement_launched_8-15-19_FOR_AUG_RELEASE.pdf
3. Organización Panamericana de la Salud. [Internet]. Panama.2019. [Revisado el 20 de setiembre del 2021]. Buenas prácticas en farmacia. Disponible:
4. Federación Internacional de Farmacéuticos. [Internet]. Viena. 2019. [Revisado el 20 de setiembre del 2021]. Buenas prácticas de educación farmacéutica. Disponible: <https://www.fip.org/file/1521>
5. Ministerio de Salud. [Internet]. Perú.2018. [Revisado el 20 de setiembre del 2021]. Manual de buenas prácticas de dispensación. [32]. Disponible:
http://www.digemid.minsa.gob.pe/upload/uploaded/pdf/normatividad/2018/rm_116-2018.pdf
6. Ministerio de Salud. [Internet]. Perú.2020. [Revisado el 20 de setiembre del 2021]. Criterios para la dispensación de medicamentos. [32]. Disponible:
<https://www.gob.pe/institucion/sineace/noticias/208597-estos-son-los-criterios-de-evaluacion-de-desempeno-para-la-dispensacion-de-medicamentos>

7. Castillo E, Rosales C, Reyes C. Evaluar la percepción de pacientes peruanos de la calidad en los servicios farmacéuticos hospitalarios. Rev. Medisur [Internet]. 2020; 18(4): 6-10. Disponible en: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4443>
8. Camarena P. Satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia el centro de salud San Martín de Porres. [Tesis]. Repositorio de la Universidad María Auxiliadora. Perú.2019. Disponible: <http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/193>
9. Cárdenas L. Dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción de pacientes en un establecimiento de salud del primer nivel de atención. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. Perú. 2018. Disponible: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27790/cardenas_II.pdf?sequence=1&isAllowed=y
10. 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. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú. 2018. Disponible: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4598/TESIS_DEL_ACRUZ_TAMBRACC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
11. Bustamante F, Gálvez N. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Farmacia. Rev. Tzhoeco. [Internet]. 2017, 9 (1) 45-62. Disponible: https://www.researchgate.net/publication/318738319_NIVEL_DE_SATISFACCION_DEL_USUARIO_EXTERNO_QUE_ACUDE_AL_SERVICIO_DE_FARMACIA_DE_UN_HOSPITAL_DEL_MINISTERIO_DE_SALUD_DE_CAJAMARCA-PERU
12. Duque S. Percepción de la información sobre medicamentos ofrecida por los establecimientos farmacéuticos minoristas. [Tesis]. Repositorio de la

Universidad Nacional de Colombia. 2020. Disponible:
<https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/78820/1013633464.2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

13. García C. Dispensación de medicamentos en la Farmacia Ambulatoria. [Tesis]. Repositorio de la Universidad de Concepción. Chile. 2020. Disponible:
<http://repositorio.udec.cl/bitstream/11594/6596/1/Tesis%20Diagn%C3%B3stico%20de%20los%20procesos%20de%20dispensaci%C3%B3n%20de%20medicamentos%20en%20Farmacia%20Ambulatoria.Image.Marked.pdf>
14. López A, Rodríguez M. Establecer la satisfacción de médicos que refieren pacientes. [Tesis]. Repositorio de la Universidad del Salvador. Colombia. 2020. Disponible: <https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/22386/>
15. Alcivar A. Relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios de la Farmacia. [Tesis] Repositorio de la Universidad Católica de Guayaquil. Ecuador. 2019. Disponible:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13952/1/T-UCSG-POS-MGSS-216.pdf>
16. Santamaría E, Barahona M. Proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo. [Tesis] Repositorio de la Universidad de Ambato. Ecuador. 2017. Disponible:
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/26493>
17. Ministerio de Salud. [Internet]. Perú. 2021. [Revisado el 22 de setiembre del 2021]. Criterios de evaluación de desempeño de calidad en la dispensación de medicamentos. [32]. Disponible en <https://www.gob.pe/institucion/sineace/noticias/208597-estos-son-los-criterios-de-evaluacion-de-desempeno-para-la-dispensacion-de-medicamentos>

18. Ministerio de Salud. [Internet]. Perú.2020. [Revisado el 22 de setiembre del 2021]. Garantía de la calidad. [32]. Disponible en https://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Establecimientos/Reuniones/Reunion_I/I_Garantia_de_la_Calidad.pdf

19. Organización Panamericana de la Salud. [Internet]. Panama.2020. [Revisado el 22 de setiembre del 2021]. Pautas para la dispensación de medicamentos. Disponible: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52951/OPSCDEHSSCOVID-19200037_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

20. Universidad de Santander. [Internet]. Perú.2020. [Revisado el 23 de setiembre del 2021]. Procedimiento para dispensación de medicamentos. [9]. Disponible en: https://www.uis.edu.co/intranet/calidad/documentos/bienestar_estudiantil/procedimientos/PBE.34.pdf

21. Cerem. [Internet]. España.2019 [Revisado el 05 de abril 2021] Las dimensiones de la calidad. Disponible: <https://www.cerem.pe/blog/las-8-dimensiones-de-calidad-total-de-garvin>

22. Ministerio de Salud. [Internet]. Perú.2020. [Revisado el 23 de setiembre del 2021]. Manual de farmacia en la dispensación de medicamentos. [44]. Disponible en: https://www.heves.gob.pe/_public/resoluciones/directoriales/RD-029-2020-DE-HEVES.pdf

23. Montalvo, S., Estrada, E., Mamani, H. Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Hospital. Rev. Ciencia y Desarrollo. Perú.2020; 5(14) pp. 69-71. Disponible: <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/index>

24. Ministerio de Salud. [Tesis]. Perú.2019. [Revisado el 10 de abril del 2021]. Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios. [32]. Disponible en http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2019_1.pdf
25. Ministerio de Salud. [Tesis]. Perú.2019. [Revisado el 10 de abril del 2021]. Informe satisfacción de los usuarios atendidos en un establecimiento de salud. [17]. Disponible en: http://www.hhv.gob.pe/wp-content/uploads/ogc/2019/DOC_TECNICOS/PLAN_SERVQUAL_DEL_HHV_2019.pdf
26. Canzio, C. Relación la calidad y satisfacción del usuario en emergencias de Hospitales Públicos. [Tesis]. Repositorio de la Universidad de la Universidad San Ignacio de Loyola. Perú.2019. Disponible: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf
27. Arias, L. Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales. [Tesis]. Repositorio de la Universidad de la Universidad Nacional Agraria de la Selva. Perú.2019. Disponible: http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1475/LAF_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
28. Campos, D. Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un Hospital. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Peruana Los Andes. Perú.2019. Disponible: <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/913#:~:text=Se%20determin%C3%B3%20que%20existe%20correlaci%C3%B3n,Buena%20y%20el%2028.0%25%20Mala.>
29. Huamán, B. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo.

Perú.2017.

Disponible:http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman_br.pdf?sequence=1

30. Gonzáles, C. Nivel de satisfacción en usuarios internados en el servicio de clínica del Hospital. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Nacional de Loja. Ecuador.2020. Disponible:
https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/23632/1/CesarRamiro_GonzalezSanchez.pdf
31. Organización Mundial de la Salud. [Internet]. Ginebra.20 [Revisado el 04 de abril del 2021]. Mejorar la calidad de la atención de salud en todo el sistema sanitario. Disponible: <https://www.who.int/bulletin/volumes/96/12/18-226266/es/>
32. Del Carmen J. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev. Perú. Med. Exp. Salud Pública. Perú.2019; 36 (2). Disponible: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1726-46342019000200018&script=sci_arttext
33. Ministerio de Salud. [Internet] Perú.2017 [Revisado el 06 de abril 2021] Informe de encuesta de satisfacción aplicada a los usuarios externos. [34]. Disponible: http://190.102.131.45/calidad/images/pdf/servqual/INFORME_SERVQUAL_2017_1.pdf
34. Ministerio de Salud. [Interne]. Perú.2019 [Revisado el 15 de julio del 2021]. Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. Disponible: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

35. Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. Metodología de la investigación. DF, México: Mc Graw Hill. Hernández, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2017) Metodología de la investigación. DF, México: Mc Graw Hill.
36. Vásquez W. [Internet]. Perú.2020 [Revisado el 01 de setiembre del 2021] Metodología de la Investigación. [139]. Disponible: <https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2020-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20INVESTIGACION.pdf>
37. Gómez G. [Internet]. Argentina.2018 [Revisado el 1 de setiembre del 2021] Metodología de la investigación. Disponible: http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Methodologia_para_que.pdf

ANEXOS

Anexo1: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Indicadores	Diseño metodológico
<p>General ¿Cuál es el nivel de relación entre la calidad de dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario externo atendido en el Hospital María Auxiliadora, 2022?</p> <p>Específicos 1. ¿Cuál es el nivel de relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario externo atendido en el Hospital María Auxiliadora, 2022? 2. ¿Cuál es el nivel de relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario externo atendido en el Hospital María Auxiliadora, 2022? 3. ¿Cuál es el nivel de relación entre la dimensión seguridad</p>	<p>General Determinar el nivel de relación entre la calidad de dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario externo.</p> <p>Específicos 1. Analizar el nivel de relación entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo. 2. Analizar el nivel de relación entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo.</p>	<p>General H1: Existe relación significativa entre la calidad de dispensación de medicamentos y la satisfacción del usuario externo atendido en el Hospital María Auxiliadora, 2022</p> <p>Específica 1. Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario externo. 2. Existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo.</p>	<p>Variable 1 Calidad del servicio en la dispensación de medicamentos</p> <p>Variable 2 Satisfacción de Usuario externo</p>	<p>Calidad Adecuada Calidad Inadecuada</p> <p>Usuario satisfecho Usuario insatisfecho</p>	<p>Tipo de Investigación Analítico Correlacional</p> <p>Método y diseño de la investigación Deductivo no experimental</p> <p>Población Estará constituida por el usuario externo atendido en el servicio de dispensación de medicamentos del Hospital María Auxiliadora ubicado en la provincia Lima. Según reporte mensual de la oficina de estadística e informática se tiene 1350 usuarios mayores de 18 años</p>

<p>de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario externo atendido en el Hospital María Auxiliadora, 2022?</p> <p>4. ¿Cuál es el nivel de relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario externo atendido en el Hospital María Auxiliadora, 2022?</p> <p>5. ¿Cuál es el nivel de relación entre la dimensión empatía de la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario externo atendido en el Hospital María Auxiliadora, 2022?</p>	<p>3. Analizar el nivel de relación entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo.</p> <p>4. Analizar el nivel de relación entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo.</p> <p>5. Analizar el nivel de relación entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo.</p>	<p>3. Existe relación significativa entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo.</p> <p>4. Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo.</p> <p>5. Existe relación significativa entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario externo.</p>			<p>Muestra Estará conformado por 299 usuarios atendidos en el servicio de dispensación de medicamentos del Hospital María Auxiliadora.</p>
---	--	--	--	--	---

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO CALIDAD DE DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN EL HOSPITAL MARIA AUXILIADORA, 2022

Este cuestionario consta de 20 preguntas. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómesese el tiempo para contestarlas todas (ES IMPORTANTE QUE CONTESTE TODAS). Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X el casillero que mejor representa su respuesta. Ante una duda, puede consultarla con el encuestador (la persona quien le entregó el cuestionario).

Nº	ITEMS	1.Malo	2. Regular	3.Bueno	4. Excelente
Dimensión Fiabilidad					
1	El personal de farmacia le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la entrega de los medicamentos.				
2	La entrega de los medicamentos se realiza en el horario de atención programada.				
3	Los medicamentos se encuentran disponible en el servicio de farmacia.				
4	Los medicamentos obtenidos son cubiertos por su seguro.				
Dimensión Capacidad de respuesta					
5	La atención en la dispensación de medicamentos es rápida.				
6	La entrega de los medicamentos descritos en su receta				

	le fueron rápido.				
7	Encontró en farmacia todos los medicamentos descritos en su receta.				
8	El personal del servicio de dispensación de medicamentos respondió a sus dudas.				
Dimensión Seguridad					
9	Durante su atención en el servicio de dispensación de medicamentos se respetó el orden de llegada.				
10	Durante su atención en el servicio de dispensación de medicamentos se respetó el distanciamiento social.				
11	Durante su atención en el servicio de dispensación de medicamentos el personal hizo uso de mascarilla y protector facial.				
12	El personal del servicio de dispensación de medicamentos le inspire confianza.				
Dimensión Empatía					
13	El personal del servicio de dispensación de medicamentos le trata con amabilidad, respeto y paciencia.				
14	El personal del servicio de dispensación de medicamentos le mostró interés en la atención.				
15	El personal del servicio de dispensación de medicamentos le explico sobre los medicamentos descritos en la receta.				
16	El personal del servicio de dispensación de medicamentos verifica la comprensión de la información brindada.				
Dimensión Aspectos tangibles					
17	Existen carteles, letreros y flechas para poder				

	identificar el servicio de dispensación de medicamentos.				
18	El servicio de dispensación de medicamentos cuenta con personal para informar y orientar a los pacientes.				
19	El personal del servicio de dispensación de medicamentos cuenta con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención.				
20	El servicio de dispensación de medicamentos se encuentra limpio.				

Rango e Puntaje

Adecuada (40 a 80 puntos)

Inadecuada (0 a 39 puntos)

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO ATENDIDO EN EL HOSPITAL MARIA AUXILIADORA, 2022

Este cuestionario consta de 20 preguntas. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómesese el tiempo para contestarlas todas (ES IMPORTANTE QUE CONTESTE TODAS). Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X el casillero que mejor representa su respuesta. Ante una duda, puede consultarla con el encuestador (la persona quien le entregó el cuestionario).

Nº	ITEMS	1. No	2. Si
Dimensión Humana			
1	El personal le brindó un trato cordial y amable.		
2	El personal de salud respeta el orden de llegada de los pacientes.		
3	El tiempo de espera es aproximadamente 20 minutos.		
4	El personal muestra interés cuando Ud. Le consulta sobre su problema de salud.		
5	El personal de salud respeta su privacidad durante la atención.		
6	El personal de salud lo atiende cuidadosamente.		
7	El personal de salud se encuentra correctamente uniformado y limpio.		
Dimensión Técnico científica			
8	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido.		
9	El personal de salud que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que le va a entregar.		
10	Ud. comprende las indicaciones relacionadas en cuanto a las medicinas recabadas.		
11	El personal de salud lo orienta sobre los cuidados a seguir en		

	su hogar.		
12	Le otorgan en Farmacia todos los medicamentos recetados por El médico.		
13	El tiempo que dura su consulta es suficiente		
14	El personal mantiene confidencialidad de su diagnóstico.		
Dimensión Entorno			
15	La sala de espera de la farmacia está limpia.		
16	La sala de espera de la farmacia tiene buena ventilación.		
17	La sala de la farmacia está limpia y ordenada.		
18	La sala de la farmacia está bien iluminada.		
19	Los baños que están cerca de la farmacia están limpios permanentemente.		
20	Existen recipientes para recolectar residuos sólidos cerca de la farmacia.		

Rango e Puntaje

Satisfecho (21 a 40 puntos)

Insatisfecho (0 a 20 puntos)

Anexo 3: Validez del instrumento

Los instrumentos que se utilizaron en el presente estudio fueron validados por el autor Paripancca E (2019) en su estudio “Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente”

Variables / dimensiones	Validez	N de elementos
Calidad en la dispensación de medicamentos	Perfecta	20
Satisfacción del usuario externo		20

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Variables / dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad en la dispensación de medicamentos	0.88	20
Satisfacción del usuario externo	0.91	20

El instrumento a utilizar ha sido tomado de otro autor quien realizó la prueba de validez y confiabilidad, los mismos que se detallan en el estudio.

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

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

Anexo 8: Informe del asesor de turnitin

