

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**Facultad de Ciencias de la Salud**

**“DR. WILMAN RUIZ VIGO”**

**Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA DISPENSACIÓN Y  
ENTREGA DE MEDICAMENTOS A LOS PACIENTES  
ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL II  
ESSALUD, CAJAMARCA 2023**

**Walter Edén Verástegui Horna**

**Dariana Odelis Luis Amador**

**Asesora:**

**Mg. Q.F. Yudith Gallardo Coronado**

**Cajamarca – Perú**

**Octubre – 2023**

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



**Facultad de Ciencias de la Salud**

**“DR. WILMAN RUIZ VIGO”**

**Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica**

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA DISPENSACIÓN Y  
ENTREGA DE MEDICAMENTOS A LOS PACIENTES  
ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL II  
ESSALUD, CAJAMARCA 2023**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para  
optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

**Bach. Walter Edén Verástegui Horna**

**Bach. Dariana Odelis Luis Amador**

**Asesora: Mg. Q.F. Yudith Gallardo Coronado**

**Cajamarca – Perú**

**Octubre – 2023**

**COPYRIGHT © 2023 by**

**WALTER EDÉN VERÁSTEGUI HORNA**

**DARIANA ODELIS LUIS AMADOR**

**Todos los derechos reservados**

## PRESENTACIÓN

### SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO EVALUADOR:

De conformidad con el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, sometemos a su evaluación y elevado criterio profesional la tesis intitulada: **“Evaluación de la calidad en la dispensación y entrega de medicamentos a los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital II EsSalud, Cajamarca 2023”**.

Es propicia esta oportunidad para manifestar nuestro más sincero reconocimiento a nuestra Alma máter y a toda su plana docente, que con su capacidad y su buena voluntad contribuyeron a nuestra formación profesional.

Señores miembros del jurado, dejamos a su disposición la presente tesis para su evaluación y sugerencias.

Cajamarca, octubre del 2023



---

**Walter Edén Verástegui Horna**  
BACH. EN FARMACIA Y BIOQUIMICA



---

**Dariana Odelis Luis Amador**  
BACH. EN FARMACIA Y BIOQUIMICA

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“DR. WILMAN RUIZ VIGO”**

**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL**

**Evaluación de la calidad en la dispensación y entrega de medicamentos a los  
pacientes atendidos en la farmacia del Hospital II EsSalud, Cajamarca 2023**

**JURADO EVALUADOR**

---

Mg. Q.F. Patricia Ivonne Minchán Herrera  
**(PRESIDENTE)**

---

Mg. Blgo. Héctor Emilio Garay Montañez  
**(SECRETARIO)**

---

Mg. Q.F. Yudith Gallardo Coronado  
**(VOCAL)**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la sabiduría y la fuerza necesaria para culminar con el objetivo trazado.

A mis padres Raúl Verástegui Revilla y Rosa Horna Castañeda, que me apoyaron en todo momento, aportando fuertemente con sus consejos, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación, y por motivarme a seguir hacia adelante aun cuando las fuerzas me faltaban.

A mis hermanas Paola y Sara, por brindarme su apoyo moral en los días y noches cuando persistía en la investigación.

A las personas que creyeron en mí en medio de las dificultades, que con su actitud lograron que tomara más impulso.

*Walter Edén*

## **DEDICATORIA**

A Dios, por guiarme por buen camino y darme mucha valentía para no desmayar en los problemas que se me presentaban y lograr cumplir todos mis anhelos.

A mi madre Juliana Amador Grados, que me ha formado con buenos consejos y valores, por su apoyo incondicional en los momentos más difíciles para poder ver este sueño hecho realidad.

A mi padre Juan Luis Ramos, por creer y confiar siempre en mí y por ayudarme en los recursos necesarios para poder estudiar y culminar con mi carrera.

A mi hermano, por ser mi fuente de inspiración y motivación en este logro académico.

A todos ellos dedico el presente trabajo porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida.

*Dariana Odelis*

## **AGRADECIMIENTOS**

A nuestra asesora Mg Q.F. Yudith Gallardo Coronado. Sin usted y sus virtudes, su paciencia y constancia este trabajo de investigación no lo hubiese logrado tan fácil; Por su orientación y apoyo, sus consejos fueron muy útiles durante el camino, cada idea y recomendación fueron importantes para abrir nuestros pensamientos y así surgían nuevas ideas las cuales quedan plasmadas en este trabajo de investigación. Muchas gracias por esos momentos donde las conversaciones se tornaban con múltiples palabras de aliento, por estar allí cuando nuestras horas de trabajo se hacían confusas. Gracias por su disposición y dirigir nuestro camino.

*Walter Edén y Dariana Odelis*



## **RESUMEN**

Esta investigación tuvo como objetivo principal, determinar el grado de satisfacción en la dispensación y entrega de medicamentos a los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital II EsSalud, Cajamarca 2023. El tipo de investigación fue descriptivo y transversal, de diseño no experimental y retrospectivo. Se aplicó una encuesta a 202 pacientes asegurados. Para el análisis de los datos se ha utilizado la prueba estadística de Chi-cuadrado, con un p - valor igual 0,01, al 99% de confiabilidad. Se utilizó como instrumento un cuestionario que constó de 24 ítems, de los cuales 11 corresponden al proceso de dispensación, 5 a la entrega de medicamentos y 8 a la calidad en la atención; dándole una valoración del 1 al 5 a cada respuesta, siendo 1 (muy desacuerdo), 2 (desacuerdo), 3 (indeciso), 4 (de acuerdo), 5 (muy de acuerdo). Se utilizó la escala de Estanones para categorizarlas en 3 grupos (buena, regular y mala). Los resultados obtenidos fueron 60,9% de los pacientes atendidos refieren que la calidad en la dispensación y entrega de medicamentos es buena, el 20,3% considera muy buena y el 18,8% refiere que es mala. En conclusión, la calidad en la dispensación y entrega de medicamentos a los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital II EsSalud es buena.

**Palabras clave:** Calidad, dispensación, entrega, medicamentos.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to determine the degree of satisfaction in the dispensing and delivery of medications to patients treated in the pharmacy of Hospital II EsSalud, Cajamarca 2023. The type of research was descriptive and cross-sectional, with a non-experimental and retrospective design. A survey was administered to 202 insured patients. To analyze the data, the Chi-square statistical test was used, with a p - value equal to 0.01, at 99% reliability. A questionnaire consisting of 24 items was used as an instrument, of which 11 correspond to the dispensing process, 5 to the delivery of medications and 8 to the quality of care; giving a rating from 1 to 5 to each response, with 1 (strongly disagree), 2 (disagree), 3 (undecided), 4 (agree), 5 (strongly agree). The Estanones scale was used to categorize them into 3 groups (good, average and bad). The results obtained were 60.9% of the patients treated reported that the quality in the dispensing and delivery of medicines was good, 20.3% considered it very good and 18.8% reported that it was bad. In conclusion, the quality of the dispensing and delivery of medications to patients treated in the pharmacy of Hospital II EsSalud is good.

**Key words:** Quality, dispensing, delivery, medications.

# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>iii</b>
<b>JURADO EVALUADOR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>x</b>
<b>LISTA DE TABLAS</b> .....	<b>xii</b>
<b>LISTA DE ABREVIACIONES</b> .....	<b>xiii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>5</b>
2.1    Teorías que sustentan la investigación .....	5
2.2    Bases Teóricas .....	11
2.3    Definición de términos básicos .....	20
<b>III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>21</b>
3.1    Unidad de Análisis, Universo y Muestra.....	21
3.2    Métodos de Investigación.....	23
3.3    Técnicas de investigación.....	23

3.4	Instrumentos .....	25
3.5	Técnica de análisis de datos (estadísticas).....	26
3.6	Aspectos éticos de la Investigación .....	26
<b>IV.</b>	<b>RESULTADOS.....</b>	<b>27</b>
<b>V.</b>	<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>33</b>
<b>VI.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>38</b>
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>41</b>
<b>VIII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>.....</b>	<b>48</b>

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de variables .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Tabla 2.</b> Calidad en la dispensación y entrega de medicamentos a los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital II EsSalud, Cajamarca 2023. ....	27
<b>Tabla 3.</b> Calidad en la dispensación y entrega de medicamentos según dimensiones a los pacientes atendidos en la farmacia del hospital II EsSalud, Cajamarca 2023. ....	28
<b>Tabla 4.</b> Grado de satisfacción en la dispensación y entrega de medicamentos a los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital II EsSalud, Cajamarca 2023. ....	29
<b>Tabla 5.</b> Posibles deficiencias en la entrega de medicamentos a los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital II EsSalud, Cajamarca 2023. ....	30
<b>Tabla 6.</b> Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (BPD), según tipo de prestación de productos farmacéuticos, en la farmacia del Hospital II EsSalud, Cajamarca 2023. ....	31

## LISTA DE ABREVIACIONES

<b>OMS</b>	:	Organización Mundial de la Salud
<b>FIP</b>	:	Federación Internacional de Farmacia
<b>MINSA</b>	:	Ministerio de Salud
<b>BPD</b>	:	Buenas Prácticas de Dispensación
<b>BPP</b>	:	Buenas Prácticas de Prescripción
<b>VIH</b>	:	Virus de Inmunodeficiencia Humana
<b>INMP</b>	:	Instituto Nacional Materno Perinatal
<b>SOP</b>	:	Sala de Operaciones
<b>DIGEMID</b>	:	Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas.
<b>DCI</b>	:	Denominación Común Internacional
<b>SERVQUAL</b>	:	Modelo e instrumento para medir la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.
<b>ESSALUD</b>	:	Seguro Social de Salud
<b>PRM</b>	:	Posibles Reacciones Medicamentosas

8.5%

PlagScan ver datos Resultados del Análisis de los plagios del 2023 12 07 11:37 UTC  
T. TESIS, Wakeo V. - Bariana L.pdf

Fecha: 2023-12-07 11:36 UTC

Todos los fuentes 28 | Fuentes de internet 28 | Documentos propios 0

00	repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/UNSCH/5095/1/TESIS_FAR225_Ota.pdf	8.0%	25 resultados
11	repositorio.spaga.edu.pe/bitstream/handle/UPAGE/1845/FYD-020-2021.pdf?sequence=1	8.0%	20 resultados
22	repositorio.spaga.edu.pe/bitstream/handle/UPAGE/1787/FYD-021-2021.pdf?sequence=1	8.0%	21 resultados
23	repositorio.spaga.edu.pe/bitstream/handle/UPAGE/2062/FYD-046-2021.pdf?sequence=1	8.0%	26 resultados
140	repositorio.spaga.edu.pe/bitstream/handle/UPAGE/1031/FYD-023-2019.pdf?sequence=1	8.0%	17 resultados
150	repositorio.spaga.edu.pe/bitstream/handle/UPAGE/2076/Tesis body y bonny FINAL.pdf?sequence=1	8.0%	15 resultados
160	www.unir.net/salud/revista/salud-en-salud/	8.0%	6 resultados
171	T. TESIS LADY SOFIA SOTO BARBALES.pdf" fechado del 2023-12-07	8.0%	14 resultados
180	scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1609-067X2018000000128	8.0%	7 resultados
190	repositorio.spaga.edu.pe/bitstream/handle/UPAGE/797/Tesis final Esther y Shirley.pdf?sequence=1	8.0%	10 resultados
1100	T. Informe de tesis completo - engagement laboral y comunicaci3n interna 13-11-2021.pdf" fechado del 2023-12-06	8.0%	11 resultados
1111	ojs.uap.edu.pe/2020/Taller-Normas-APA-2020/Situaci3n-de-trabajo-y-estrategias-correlacionales-ocultas-18_p.pdf	8.0%	6 resultados
1122	www.nhs.uk/news/2019/06/2019-06-20/health-quality-services	8.0%	5 resultados
1133	www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC588529/	8.0%	4 resultados
1144	repositorio.spaga.edu.pe/bitstream/handle/UPAGE/289/Tesis Miguel Mendoza.pdf?sequence=1	8.0%	6 resultados
1155	www.lapch.cl/sites/default/files/documento_3_0.pdf	8.0%	4 resultados
1166	apps.who.int/ghis/data/pdf_files/EB115/EB115_11-sp.pdf	8.0%	3 resultados
1177	T. POTENCIAL PERUANO FINAL 08082022.pdf" fechado del 2023-12-07	8.0%	4 resultados
1188	scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0029-30182014000700009	8.0%	3 resultados
1199	www.paho.org/es/2022/download?format=PDF&cid=	8.0%	3 resultados
2000	www.unicef.org/files/2018/07/La-investigaci3n-acci3n-conocer-y-cambiar-la-practica-educativa.pdf	8.0%	3 resultados
2111	www.scielo.br/j/cm/fu/0RL1TLNBV/Rindg/ColN8R3Xnp/?format=pdf&lang=es	8.0%	2 resultados
2222	repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/5095/	8.0%	3 resultados
2333	sp.spaga.edu.pe/	8.0%	2 resultados

## I. INTRODUCCIÓN

La Organización mundial de la salud (OMS), calcula a nivel mundial cuatro de cada diez pacientes padecen algún daño en la atención hospitalaria y consulta externa, un 80% corresponde a errores relacionados con el diagnóstico, prescripción, dispensación, preparación y/o administración de medicamentos (4)(5). Esta práctica trae como resultado la disminución de la efectividad de los medicamentos y por ende los pacientes presentan algunos efectos secundarios y posibles reacciones adversas al medicamento (4).

Las farmacias al ser dirigidas por seres humanos tienen la posibilidad de cometer algún error (5)(6); error se define como una acción equivocada (7); en efecto, en el proceso de dispensación de medicamentos pueden presentarse errores de diferentes tipos (8). La Federación Internacional de Farmacia (FIP) tiene como definición de error de medicación cualquier hecho probable que puede causar o llevar a un uso irracional de medicamentos que puede traer efectos dañinos a la salud del paciente, en tanto que la medicación lo controla el profesional de salud, el mismo paciente u otro usuario como se espera, todas estas acciones están relacionadas con la práctica profesional, los medicamentos, y los procedimientos realizados (9-11).

En el Perú, el expendio y dispensación de medicamentos regulados sin receta médica se ha hecho muy común en especial aquellos medicamentos que requieren de todas formas una prescripción para la compra de los mismos, es



una práctica que se realiza no solo entre los consumidores sino también en los proveedores, estos hechos se observan muy frecuentemente en establecimientos farmacéuticos privados (22).

Es muy importante que usuarios de servicios de salud recojan sin inconvenientes sus medicamentos que le prescribe su médico como parte de su tratamiento, de este modo, avalar seguridad al momento de recibir su medicación, impidiendo posibles eventos adversos procedentes de una medicación incorrecta (1).

La atención en un hospital, corresponde establecer un cuadro general que exprese que el profesional de salud esté capacitado, los beneficiarios que asisten al servicio de farmacia habitualmente no reciben el cuidado que merecen, ya que comúnmente el equipo de personal es limitado y/o la emisión de la prescripción tarda más tiempo de lo necesario, incluso por la escasa amabilidad que perciben por parte del personal de farmacia (2).

Entre las dificultades manifestadas está el hacer largas colas para ser atendido y luego para recoger la receta, la falta de medicamentos dentro del establecimiento, ya sea porque no se encuentran adquiridos o por que el almacén general de la institución no hizo las coordinaciones para abastecer de medicamentos a los servicios de farmacia (2).

Con ello se refleja una alta relación que existe entre las atenciones de los pacientes y su grado de satisfacción, siendo significativo estar al tanto de las perspectivas originarias del paciente (3).

En el establecimiento de salud EsSalud de Cajamarca, en estos últimos años ha ido aumentando el número de asegurados y con ello la alta demanda de atención médica, la falta de médicos, personal de salud, desabastecimiento de medicamentos.

Es frente a esta perspectiva que despierta la inquietud de hacer esta investigación y nos planteamos la siguiente pregunta: ¿Existe calidad en la dispensación y entrega de medicamentos en la farmacia del hospital II EsSalud Cajamarca 2023? Así mismo el Objetivo General: Evaluar la calidad en la dispensación y entrega de medicamentos a los pacientes atendidos en la farmacia del hospital II EsSalud, Cajamarca 2023; y de los objetivos específicos:

- Determinar el grado de satisfacción en la dispensación y entrega de medicamentos a los pacientes atendidos en la farmacia del hospital II EsSalud, Cajamarca 2023.
- Determinar posibles deficiencias en la entrega de medicamentos a los pacientes en la farmacia del hospital II EsSalud, Cajamarca 2023.

- Evaluar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (BPD), según tipo de prestación de productos farmacéuticos, en la farmacia del hospital II EsSalud, Cajamarca 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Teorías que sustentan la investigación

**Duran M & Enríquez R (2022) (1)** Se analizó en la Botica Farmacuri la satisfacción de los clientes relacionado con las buenas prácticas de dispensación. Se utilizó una metodología de tipo aplicada utilizando un enfoque cuantitativo, su nivel descriptivo correlacional simple con un diseño de corte transversal no experimental. Para analizar las variables de la investigación se utilizó un cuestionario y una ficha de cotejo. Con respecto a las buenas prácticas de dispensación el 48.8% no la cumplen, mientras que el 51.2% cumplen con ellas. En cuanto a la satisfacción, el 17.9% de los clientes muestra un nivel bajo, el 48.8% un nivel medio y el 33.3% un nivel alto. Concluyéndose que existe una relación significativa entre el proceso de dispensación y la satisfacción del usuario.

**Jaén C (2021) (12)** Menciona que, en el proceso de atención médica, la prescripción y dispensación de medicamentos deben cumplir con los estándares de buenas prácticas establecidas oficialmente para que realmente beneficien al paciente. Para lo cual, tuvo como objetivo principal: evaluar el cumplimiento de las buenas prácticas de prescripción y dispensación de productos farmacéuticos, según tipo de prestación, en el Hospital Regional Honorio Delgado Espinoza de Arequipa. Se utilizó como referencia el manual de buenas prácticas de prescripción y dispensación del MINSA y se

encontró que las recetas tenían errores, 84.44% de recetas fueron dispensadas sin retenerlas, luego un 15.56% no verificó el vencimiento de la receta.

**Rodríguez A (2021) (13)** En su investigación tuvo como objetivo, evaluar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala para mejorar la calidad de la misma. El método fue deductivo y de alcance tipo descriptivo. Se tuvo como referencia el modelo SERVQUAL validado y se creó un primer cuestionario de 22 preguntas. En relación a las dimensiones como la empatía, seguridad, estuvieron por encima de la media y la confiabilidad y aspectos físicos estuvieron por debajo de la misma capacidad de respuesta.

**Quispe P (2021) (15)** Diseñó un modelo para el ejercicio de la atención farmacéutica en pacientes VIH con tratamiento antirretroviral para el hospital de Infectología Dr. José Daniel Rodríguez Maridueña. Se propuso evaluar la calidad de la atención farmacéutica evaluando los niveles de satisfacción de los usuarios internos y externos. De junio a diciembre de 2020, 258 pacientes de consulta externa formaron la muestra. Se utilizó encuestas para la recolección de datos. El servicio de farmacia no proporciona atención documentada, pero si una atención farmacéutica informada. Una de las recomendaciones que se hizo es informar y capacitar

al personal que labora en farmacia sobre dichos temas y fomentar la telefarmacia para garantizar un efecto terapéutico eficaz y así evitar las posibles reacciones adversas medicamentosas.

**Mallque A (2021) (16)** El objetivo de su estudio fue determinar la relación entre la entrega de medicamentos y la satisfacción de los pacientes con Covid-19 en un centro de atención primaria. La muestra consistió en ochenta pacientes con COVID-19 que acudieron al servicio de farmacia. Finalmente, con respecto a la dispensación de medicamentos, del total de pacientes el 39 % dice que es regular, el 25 % bueno y el 36 % malo. Concluyó que hay una correlación moderada entre la satisfacción del paciente con el COVID-19 y la dispensación de medicamentos.

**Huaman D & Miroslava I (2023) (18)** El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la dispensación de medicamentos y la calidad de la atención brindada a los usuarios del departamento de farmacia del hospital de Lima en el año 2023. La muestra consistió en 192 usuarios mayores de 18 años, con un nivel correlacional de diseño no experimental. La autora adaptó un instrumento para la variable dispensación de medicamentos, considerando las dimensiones propuestas por Briceño (2020). La recepción y validación de la prescripción, el análisis e interpretación de la prescripción, la preparación y selección de productos y

la entrega de productos son las cuatro dimensiones principales que componen el cuestionario utilizado. Al finalizar se encontró que la calidad de atención se relaciona altamente con la dispensación de medicamentos y sus dimensiones.

**Delgado W & Huamani J (2023) (19)**, en su estudio se investigó la relación entre la calidad de atención y el cumplir las buenas prácticas de dispensación en las farmacias del Instituto Nacional Materno Perinatal (INMP). En cuanto a la metodología es una investigación no experimental, descriptiva, y de corte transversal. Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia para analizar las cinco farmacias del INMP (Central, Consulta externa, Emergencia, Centro obstétrico y SOP). Se concluyó que la calidad de atención tiene una asociación de 0.9 con las BPD.

**Mestanza M (2021) (20)** En su investigación durante la pandemia relacionó la satisfacción de los pacientes con una buena dispensación de medicamentos en el hospital de Virú. Se realizó una investigación descriptiva correlacional de diseño transversal. En dicho hospital, se descubrió que existe una relación significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio.

**Collazos C & Tinoco E (2021) (21)** estudiaron la satisfacción de los usuarios en relación con la dispensación de medicamentos en la farmacia del Hospital Alberto Sabogal Sologuren de EsSalud. Con una metodología

aplicada y un enfoque cuantitativo, su nivel descriptivo correlacional con un diseño de corte transversal no experimental. Para la evaluación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de usuarios se utilizó 2 cuestionarios. Al finalizar el 43.9% percibe una dispensación de medicamentos en un nivel inadecuado y el 56.1% en un nivel adecuado; además, el 9.8% está satisfecho en un nivel bajo, el 49.6% nivel medio y el 40.7% nivel alto. Es evidente que la mayoría de los clientes están satisfechos a un nivel medio. Finalmente existe una conexión directa y positiva entre la variable dispensación de medicamentos y la variable satisfacción de los usuarios.

**Tello J (2018) (26)** en su investigación el objetivo general de su investigación fue determinar la relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción del usuario de la farmacia en consulta externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca 2018. Según el coeficiente de correlación de Pearson, se llegó a la conclusión que, si existe relación indirecta, es decir, si se mantiene a los pacientes en el servicio durante más tiempo, el paciente se encuentra con una mayor insatisfacción.

**Fernández C, et al (2019) (28)** en su estudio que hizo en la farmacia de emergencia del centro médico San Pablo, el objetivo fue determinar la relación entre las Buenas Prácticas de Prescripción (BPP) y las Buenas Prácticas de Dispensación. El método que utilizaron fue un estudio



descriptivo observacional. Según los resultados: Se detectaron errores en la prescripción de medicamentos en términos de duración del tratamiento 45.16%, frecuencia del tratamiento 41.64% y fecha de expedición de la receta 100%, sin embargo, en su mayoría cumplen con las BPP. No se proporciona información completa sobre los medicamentos 84.16%, las prescripciones no se validan correctamente 85.92%. Pero es difícil equivocarse en la entrega del medicamento 1.47%, se preparan correctamente los productos para su entrega al usuario 70.67%. Considerando que generalmente no se cumplen las BPD. Solo el 25 % de los técnicos de farmacia conocen el manual de BPD.; no hay un registro, la demanda insatisfecha 90%, no se realiza un buen acondicionamiento de los medicamentos y material médico 70%. En conclusión, el cumplimiento de la BPP en las recetas médicas y el bajo cumplimiento de la BPD en la farmacia de emergencia tienen un impacto en la atención de los usuarios del Servicio de farmacia de emergencia de la Clínica en mención porque perciben deficiencias en la atención al momento de la dispensación de sus medicamentos.

## 2.2 Bases Teóricas

### 2.2.1 Calidad de atención en salud (23)

La OMS, define la calidad en salud como “asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente con el proceso”

La OMS y la comunidad científica identifican algunas características para definir un servicio sanitario de calidad, las cuales son:

- **Eficacia:** Proporcionar servicios médicos basados en evidencia a las personas que los necesitan.
- **Seguridad:** No causar daño al paciente.
- **Centrados en la persona:** Brindar un cuidado preferente de acuerdo a las necesidades del paciente haciendo prevalecer nuestros valores como personal sanitario.
- **Oportunos:** Minimizar las demoras y el tiempo de espera las cuales traen insatisfacción y stress a los pacientes y al personal de atención.
- **Equitativos:** La calidad en la atención no puede ser medida de acuerdo al estatus económico, del lugar de donde vive, sexo, edad religión o alguna afinidad política.

- **Integrados** Lograr una atención coordinada entre los diversos proveedores y a todos los niveles que facilite toda la gama de servicios sanitarios durante la vida.
- **Eficientes:** Evitar el despilfarro y maximizar los beneficios de los recursos disponibles.

### **2.2.2 Satisfacción (24)**

Se define como la valoración positiva del paciente sobre las diversas fases de la atención médica recibida. Hay varias razones para la importancia de su evaluación:

- Dicha variable se puede medir para determinar la apreciación del cliente frente a los diferentes aspectos administrativos o varias formas de tratamientos.
- Se relaciona con el tratamiento adecuado y el logro de los objetivos con respecto a la salud.
- La imagen institucional se ve reflejado cuando el cliente o paciente está satisfecho con el servicio sanitario.

#### **Beneficios para lograr la satisfacción del cliente (14).**

- La satisfacción del paciente se muestra cuando vuelve a comprar y en el futuro se le puede vender el mismo u otros productos.
- La empresa puede beneficiarse con publicidad gratuita cuando el cliente está satisfecho y difunde con sus amigos y familiares sus vivencias con un producto o servicio.

- La empresa gana su lugar al tener al cliente satisfecho.

En resumen, cualquier negocio que consiga mantener contentos a sus clientes obtendrá la fidelización del cliente y nuevos clientes.

### **Modelo Servqual**

El Modelo Servqual es una investigación comercial que permite evaluar la calidad del servicio, conocer las expectativas, opiniones y apreciaciones del cliente en cinco dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, y elementos tangibles. (17).

### **2.2.3 Buenas prácticas de Dispensación de Medicamentos**

Las Buenas Prácticas de Dispensación de Medicamentos (BPD) es un conjunto de normas establecidas para asegurar un uso adecuado de estos productos. Unas prácticas correctas de dispensación garantizan que el medicamento correcto se entregue al paciente correcto en la dosis y cantidad prescritas, contenga información clara sobre su uso y almacenamiento y esté contenido en un recipiente que preserve la calidad del medicamento. (3).

Está determinado por las cualidades del Químico Farmacéutico en cada una de sus dimensiones: Recepción y revalidación de la receta, estudios y definición de la receta, preparación y elección de productos para su entrega, registros, entrega de medicina e información adicional (3).

La apropiada dispensación de medicamentos obtiene una mayor relevancia de rol Químico Farmacéutico y rebajar las potenciales faltas que incitan un alto porcentaje en consumo de salud pública, originando efectos de la economía y su señal en la canasta familiar y el cambio de salud de los beneficiarios de servicio. Es así, que el desempeño de los farmacéuticos debe ser invariable con sus capacidades y del papel predominante a la hora de dispensar y suministrar una farmacoterapia eficaz y positiva a los pacientes (3).

#### **2.2.3.1. Proceso de dispensación de medicamentos:**

Contienen todas las actividades elaboradas por el profesional Químico Farmacéutico, a partir de la recepción de la receta hasta la entrega de sus medicamentos al paciente (12).

La correcta dispensación se debe establecer en un procedimiento que certifique la detección y corrección de faltas en todas sus etapas. En el transcurso de dispensación se distinguen cinco acciones importantes como la Recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y Selección de los productos para su entrega, registros, entrega de los productos e información por el dispensador.

#### **2.2.4 Entrega de medicamentos**

Es la fase de la dispensación en la que se provee físicamente al paciente o a su representante, del medicamento y/o productos sanitarios cuya dispensación ha sido previamente validada de acuerdo con la normativa vigente. Con la entrega culmina el proceso de dispensación de un medicamento (25).

#### **2.2.5 Calidad de las Buenas Prácticas de Dispensación**

En el presente trabajo se analizó la calidad de las buenas prácticas de dispensación por ello se precisa que la calidad es el conjunto de características que debe tener un producto o servicio desde el punto de vista técnico y humano para alcanzar el efecto deseado por el usuario y paciente (29).

La calidad de las buenas prácticas de dispensación está determinada por características muy propias que le concede su valor como es una recepción de la receta, definición de medicamentos, entrega del medicamento e información brindada al momento de la dispensación responsable del farmacéutico (29).

El término de calidad y la evolución constante que ha tenido en el transcurso de los años, tomado de la mano con el crecimiento de la globalización y el enfoque de los derechos humanos que cada año ha ido incrementando en los distintos ámbitos de la salud, no obstante, los servidores y prestadores de la atención tienen que actualizarse a medida que esta va evolucionando (13).

### **2.2.6 Personal de dispensación (12)**

El personal que participa en la dispensación y expendio debe estar adecuadamente identificado, mantener una higiene personal correcta y llevar prendas de vestir limpias y que lo protejan.

Para cumplir con la Guía de Buenas Prácticas de Recepción, Almacenamiento y Dispensación de Medicamentos, se aconseja contar con personal técnico u auxiliar capaz de realizar tareas de expendio, que deberá haber completado el bachillerato como mínimo, y que estará bajo la supervisión del Químico Farmacéutico o Bioquímico Farmacéutico. El personal auxiliar debe ser incorporado en procesos de capacitación continua para realizar un correcto almacenamiento y expendio de productos.

En general, el personal que participa en la recepción, almacenamiento y la dispensación de medicamentos debe cumplir con lo siguiente.

- Llevar siempre una identificación.
- Tener el uniforme limpio e impecable.
- Tener las manos limpias.
- Usar Guardapolvo blanco diariamente.
- Cuando se trabaje en preparaciones de fórmulas magistrales y oficinales es indispensable el uso de EPP completo (Gorro, mascarilla, guantes) y no llevar joyas.
- Llevar siempre las uñas cortas y limpias.

#### **2.2.7 Funciones de la farmacia en un hospital (14)**

- Dispensar medicamentos a pacientes hospitalizados y atender medicamentos de consulta externa de pacientes con enfermedades crónicas (Hipertensión arterial, Diabetes).
- Adquirir, conservar, cubrir las necesidades de los pacientes y vigilar los medicamentos.
- Tener un área de Farmacotecnia para preparar fórmulas magistrales y oficinales.
- Disponer de un método eficiente y confiable de distribución de medicamentos.



- Llevar un control de medicamentos especiales como estupefacientes y psicotrópicos.
- Integrar un comité de farmacovigilancia y tecnovigilancia para evaluación y supervisión sobre el uso adecuado de los medicamentos y dispositivos médicos.
- Realizar capacitaciones periódicas a los trabajadores del hospital y concientizar con charlas a los pacientes sobre el manejo de su enfermedad y los medicamentos.
- Coordinar con otras áreas y participar de ensayos clínicos con medicamentos.
- Contribuir en la gestión de las compras de medicamentos y productos sanitarios del hospital a efectos de asegurar la eficiencia de la misma.

El farmacéutico mediante el servicio de dispensación es el último contacto del sistema sanitario con el paciente antes de la utilización ambulatoria del medicamento prescrito; por esa razón, la entrega de medicamentos no se puede efectuar como una transacción mercantil, sino que esta debe realizarse como una actividad clínica, cuyo propósito sea la salud del paciente (13).

### **2.2.8 Químico Farmacéutico (31)**

El rol del Químico Farmacéutico dentro del establecimiento es:

- Ser participe en la elaboración de un petitorio de medicamentos de acuerdo a las necesidades de la población haciendo uso racional de los mismos.
- Disponer de un sistema para una eficiente dispensación y verificación de registro sanitario y fecha de vencimiento de los medicamentos existentes en el establecimiento farmacéutico.
- Orientar y educar a los pacientes con respecto al uso de medicamentos.
- Fomentar y concientizar al paciente sobre el cumplimiento de su tratamiento recetado.
- Es responsable de seleccionar capacitar y supervisar al personal dentro del establecimiento farmacéutico.
- Debe actualizarse para resolver cualquier duda e inquietud de los pacientes.

Los deberes éticos profesionales con los pacientes y el debido respeto entre los profesionales de la salud deben tenerse en cuenta al administrar medicamentos. Es importante actuar con la confianza respaldada por el conocimiento científico, pero también es importante tener en cuenta las restricciones propias de la profesión.

## **2.3 Definición de términos básicos**

### **— Medicamento**

Según DIGEMID un medicamento es un producto farmacéutico terminado, destinado a prevenir, diagnosticar, tratar o aliviar enfermedades en el ser humano o en los animales, pueden estar compuestos por uno o más principios activos, extractos vegetales, productos biológicos, entre otros, y se utilizan con fines terapéuticos (30).

### **— Medicamento de marca**

Se denomina medicamento de marca a “aquel producto farmacéutico que se comercializa bajo el calificativo o una marca que el productor registra para certificar su uso especial (30).

### **— Medicamento genérico**

El medicamento genérico, es el producto farmacéutico cuyo nombre incumbe a la Denominación Común Internacional (DCI) del principio activo, encomendado por la OMS y no es reconocido con el nombre de marca. (30)

### **— Fármaco o medicamento**

Producto farmacéutico utilizado en el cuerpo humano para la profilaxis, diagnóstico y/o tratamiento de enfermedades o para la modificación de una función biológica (27).

### III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Unidad de Análisis, Universo y Muestra

##### 3.1.1 Unidad de Análisis

Pacientes asegurados que son atendidos en los diferentes servicios del Hospital II EsSalud, Cajamarca.

##### 3.1.2 Universo

134 252 pacientes asegurados en EsSalud Cajamarca.

##### 3.1.3 Muestra

202 pacientes atendidos en la farmacia de emergencia y hospitalización del Hospital II EsSalud, Cajamarca

Para encontrar la muestra con la cual se desarrolló esta investigación, se trabajó con la siguiente fórmula:

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

**Donde:**

n es el tamaño de la muestra;

Z es el nivel de confianza;

p es la variabilidad positiva o probabilidad de éxito;

q es la variabilidad negativa o probabilidad de fracaso;

N es el tamaño de la población;

E es la precisión o error.

$$n = \frac{1,96^2(0,05)(0,95)134252}{0,03^2(134252 - 1) + 1,96^2(0,05)(0,95)}$$

$$n = 202$$

Se realizó la encuesta a 202 pacientes respecto a la dispensación y entrega de medicamentos, así como la calidad de la misma.

### **Criterios de inclusión.**

- Pacientes atendidos en hospitalización.
- Pacientes atendidos en emergencia
- Pacientes que acuden con una receta médica.
- Pacientes de consulta externa (Cardiología, Nefrología)
- Pacientes que acuden para algún procedimiento (Urología, Gastroenterología).

### **Criterios de exclusión**

- Pacientes que no presenten su receta médica.
- Pacientes no asegurados a EsSalud.

## **3.2 Métodos de Investigación**

### **3.2.1 Según la finalidad:**

El estudio fue básico, ya que buscó crear nuevos conocimientos teóricos sobre la Evaluación de la Calidad en la Dispensación y entrega de Medicamentos a los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital II EsSalud, Cajamarca 2023.

### **3.2.2 Según el diseño de contrastación:**

Esta investigación es de diseño no experimental y transversal porque lo importante en este tipo de investigación es la búsqueda empírica y sistemática. En este tipo de investigación, debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables, el científico no tiene control directo sobre las variables.

## **3.3 Técnicas de investigación**

La técnica de investigación que se utilizó fueron las encuestas, lo que nos permitió obtener los datos correspondientes de manera adecuada, rápida y eficaz. Tuvimos como referencia principal la encuesta mediante entrevista personal cara a cara que es la que genera una mayor calidad de los datos.

La recogida de los datos se realiza a través de un cuestionario, instrumento de recogida de los datos (de medición) y la forma protocolaria de realizar las

preguntas (cuadro de registro) que se administra a la muestra de nuestra investigación.

### **3.3.1 Elaboración y validación del Instrumento:**

Se diseñó un cuestionario con 24 ítems que tienen relación con las variables de estudio. El instrumento fue validado por un panel de expertos compuesto por tres profesionales con grado de maestría o doctorado que confirmaron su relevancia para el dominio y las dimensiones de la investigación, así como la confiabilidad del instrumento.

### **3.3.2 Recolección de datos:**

La recolección de datos se realizó según el siguiente plan metodológico:

- Con la aprobación del proyecto bajo resolución de Facultad N° 098-2023-D-FCS-UPAGU expedido por la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, se gestionó la autorización del director del Hospital II EsSalud Cajamarca y por el comité de investigación para evaluar la calidad en la dispensación y entrega de medicamentos.
- Se realizó una encuesta, la cual fue anónima y se indagó la edad, género, demora en cuanto a la entrega de medicamentos, satisfacción del paciente.
- Dicha encuesta se hizo a los pacientes atendidos en la farmacia de emergencia y en la farmacia de hospitalización del Hospital II EsSalud, Cajamarca. A los pacientes se les dio a conocer en forma clara y sencilla

la metodología de la encuesta, así mismo se les indicó la naturaleza del estudio, importancia, confirmándoles absoluta discreción.

- Después de cada recojo, las encuestas, se analizaron, evaluaron y determinaron conformidades y/o disconformidades (nivel de satisfacción) de los pacientes en relación a la calidad en la dispensación y entrega de medicamentos.
- Una vez completados los datos de la investigación, se cargan en una base de datos de Excel para su posterior análisis.

### **3.4 Instrumento**

Cuestionario validado por expertos, consta de 24 ítems, con calificaciones del 1 al 5, clasificadas en Muy de acuerdo, De acuerdo, Indeciso, Desacuerdo, Muy desacuerdo. Para medir, evaluar y clasificar la calidad se aplicó el método de Estanones ( $\text{media} \pm 0,75 \cdot \text{DS}$ ) de la siguiente manera; **Calidad:** Muy Buena: Mayor de 90 puntos, Buena: De 74 a 90 puntos y Mala: Menor de 74 puntos; y las dimensiones de Calidad Servqual tales como: **Fiabilidad:** Muy Buena: Mayor de 13 puntos, Buena: De 10 a 13 puntos y Mala: Menor de 10 puntos, **Sensibilidad:** Muy Buena: Mayor de 17 puntos, Buena: De 13 a 17 puntos y Mala: Menor de 13 puntos, **Seguridad:** Muy Buena: Mayor de 22 puntos, Buena: De 17 a 22 puntos y Mala: Menor de 17 puntos, **Empatía:** Muy Buena: Mayor de 20 puntos, Buena: De 15 a 20 puntos y Mala: Menor



de 15 puntos, y **Elementos Tangibles**: Muy Buena: Mayor de 19 puntos, Buena: De 15 a 19 puntos y Mala: Menor de 15 puntos.

### **3.5 Técnica de análisis de datos (estadísticas)**

El análisis estadístico de los resultados se realizó por estadística descriptiva con frecuencias y porcentajes, utilizando Microsoft Excel, el programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) y el programa The jamovi project (2022) para presentar la información en forma de tablas y gráficos, para una mejor comprensión.

### **3.6 Aspectos éticos de la Investigación**

Al diseñar el estudio se hizo énfasis en respetar la privacidad de los pacientes y respetar las normas establecidas por la institución adaptadas a las características del paciente.

Los pacientes eran libres de unirse o retirarse del estudio en cualquier momento. Los pacientes fueron tratados de manera directa durante la aplicación del instrumento de investigación y la información proporcionada fue tratada de forma confidencial.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1. Calidad en la dispensación y entrega de medicamentos a los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital II EsSalud, Cajamarca 2023.**

Calidad	N°	%
Muy buena	41	20,3
Buena	123	60,9
Mala	38	18,8
Total	202	100,0
Chi-cuadrado: 69,1	p=0,000	p<0,01

**Fuente:** Cuestionario de evaluación de la calidad.

#### **Interpretación**

Se observa que el 60,9% de los pacientes atendidos refieren que la calidad en la dispensación y entrega de medicamentos es buena, el 20,3% considera muy buena y el 18,8% refiere que es mala. Asimismo, se ha demostrado que existe diferencias significativas ( $p<0,01$ ) en los niveles de calidad sobre los niveles de calidad en la dispensación y entrega de medicamentos a los pacientes atendidos en la farmacia, donde predomina en mayor porcentaje el nivel de calidad buena (60,9%), estadísticamente los resultados son significativos ( $p<0,01$ ), con nivel de significancia de 0,01 lo que indica un 99,0% de confiabilidad, según la aplicación de la prueba estadística Chi-Cuadrado para la bondad de ajuste, con ello se ha cumplido con la hipótesis alternativa de la presente investigación: La calidad en la dispensación y entrega de medicamentos a los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital II EsSalud es buena.

**Tabla 2. Calidad en la dispensación y entrega de medicamentos según dimensiones a los pacientes atendidos en la farmacia del hospital II EsSalud, Cajamarca 2023.**

<b>Dimensiones</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Seguridad</b>		
Muy buena	53	26,2
Buena	100	49,5
Mala	49	24,3
Total	202	100,0
<b>Sensibilidad</b>		
Muy buena	57	28,2
Buena	115	56,9
Mala	30	14,9
Total	202	100,0
<b>Elementos tangibles</b>		
Muy buena	61	30,2
Buena	98	48,5
Mala	43	21,3
Total	202	100,0
<b>Empatía</b>		
Muy buena	32	15,8
Buena	142	70,3
Mala	28	13,9
Total	202	100,0
<b>Fiabilidad</b>		
Muy buena	29	14,4
Buena	153	75,7
Mala	20	9,9
Total	202	100,0

**Fuente:** Cuestionario de evaluación de la calidad.

### **Interpretación**

En la tabla 2, se observa que, según dimensiones la calidad de la dispensación en cuanto a la seguridad el 49,5% refiere que la calidad es buena, en sensibilidad el 56,9% dice que la calidad es buena, en elementos tangibles el 48,5% la calidad es buena, en empatía el 70,3% refiere que la calidad es buena, en fiabilidad el 75,7% manifiesta que la calidad es buena.

**Tabla 3. Grado de satisfacción en la dispensación y entrega de medicamentos a los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital II EsSalud, Cajamarca 2023.**

<b>Satisfacción</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Muy Insatisfecho	3	1,5
Insatisfecho	17	8,4
Poco satisfecho	50	24,8
Satisfecho	115	56,9
Muy satisfecho	17	8,4
<b>Total</b>	<b>202</b>	<b>100,0</b>

**Fuente:** Cuestionario de evaluación de la calidad.

### **Interpretación**

En la tabla 3, se observa que, el 56,9% de los pacientes atendidos se encuentran satisfechos y el 8,4% muy satisfechos en la dispensación y entrega de medicamentos en la farmacia del Hospital II EsSalud. También, se observa que un 24,8% se encuentra poco satisfecho, un 8,4% insatisfecho y un ligero 1,5% muy insatisfecho con respecto al grado de satisfacción en la dispensación y entrega de medicamentos en la farmacia del Hospital II EsSalud.

**Tabla 4. Posibles deficiencias en la entrega de medicamentos a los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital II EsSalud, Cajamarca 2023.**

Deficiencias	Si		No	
	N°	%	N°	%
Encontró todos los medicamentos que le prescribió su médico.	161	79,7	41	20,3
Recibió un medicamento por otro durante su atención.	23	11,4	179	88,6

**Fuente:** Cuestionario de evaluación de la calidad.

### **Interpretación**

En la presente tabla, entre las posibles deficiencias en la entrega de medicamentos a los pacientes, un 20,3% manifiesta que es el no encontrar todos los medicamentos que prescribió el médico, y un 11,4% refiere que es el recibir un medicamento por otro durante su atención.

**Tabla 5. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (BPD), según tipo de prestación de productos farmacéuticos, en la farmacia del Hospital II EsSalud, Cajamarca 2023.**

Buenas prácticas de dispensación (BPD)	Cumplimiento			
	Si		No	
	N°	%	N°	%
Se revisó las cantidades de sus medicamentos que coincidan con los días de su tratamiento.	162	80,2	40	19,8
Se verifico en su receta sus datos personales.	154	76,2	48	23,8
Se observa que hay buenos valores que resalta en el farmacéutico al momento de la entrega de sus medicamentos	146	72,3	56	27,7
La atención brindada por el profesional Químico Farmacéutico es muy efectiva.	144	71,3	58	28,7
Recibió alguna explicación sobre la forma de tomar sus medicamentos prescritos.	122	60,4	80	39,6
Se verificó la fecha de vencimiento de sus medicamentos.	99	49,0	103	51,0
Se informó las condiciones de almacenamiento de sus medicamentos.	82	40,6	120	59,4
Recibió alguna advertencia con respecto a posibles efectos adversos.	82	40,6	120	59,4
Se observa buenas actitudes del farmacéutico al momento de su atención.	79	39,1	123	60,9
Recibió alguna información sobre posibles interacciones farmacológicas.	76	37,6	126	62,4

**Fuente:** Cuestionario de evaluación de la calidad.

### **Interpretación**

En la tabla 5, se observa que, respecto al cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, el 80,2% de los pacientes atendidos refieren que en la farmacia del Hospital II EsSalud, si cumple con revisar las cantidades de sus medicamentos que coincidan con los días de su tratamiento, 75,2% cumple con verificar en la receta sus datos personales, 72,3% manifiestan que se cumple con resaltar los buenos valores en el farmacéutico al momento de la entrega sus medicamentos, 71,3% manifiesta que cumplen con ser muy efectiva la atención

brindada por el profesional Químico Farmacéutico, y finalmente el 60,4% si explican sobre la forma de tomar sus medicamentos prescritos, a los pacientes atendidos. Resultados que son considerados los más relevantes para considerar como cumplimiento de las buenas prácticas de la dispensación.

## V. DISCUSIÓN

Según **Dávila V & Tapia M (2019) (29)**, la calidad de las buenas prácticas de dispensación depende de factores como la recepción de la receta, la entrega del medicamento y la información proporcionada por el farmacéutico al momento de la dispensación. Es así que, en el estudio de **Delgado W & Huamani J (2023)(19)** se realizó el registro en la calidad de cinco farmacias (central, consulta externa, emergencia, centro obstétrico y SOP), donde se encontró que las buenas prácticas de dispensación y calidad de atención al paciente tienen una asociación de 0.9, las dimensiones de recepción y validación de la prescripción 78%, análisis e interpretación de la prescripción 96%, preparación y selección de medicamentos 77%, el registro 37%, entrega de los productos e información 69%, para la variable calidad de atención las dimensiones son: Fiabilidad 65%, Calidad de Respuesta 62%, Seguridad 82%, Empatía 45%, Tangibilidad 70% en las farmacias del INMP en Lima. En la presente investigación el 60,9% de los pacientes atendidos refieren que la calidad en la dispensación y entrega de medicamentos es buena, el 20,3% considera muy buena y el 18,8% refiere que es mala, si bien es cierto un gran porcentaje de los pacientes considera que la calidad es buena, se debe tener en cuenta y buscar estrategias para revertir el 18,8% donde los pacientes consideran que es mala, esta negativa se debe a la infraestructura inadecuada, larga espera en las colas para recibir sus medicamentos, escasez de algunos medicamentos esenciales.



Mientras que **Mendoza Lazo P, Dickson Darwin R (2016) (14)** El cliente satisfecho comparte sus buenas experiencias con un producto o servicio con otros, lo que beneficia a la empresa con publicidad gratuita que el cliente satisfecho hace a sus familiares, amistades y conocidos. Por otro lado, según el estudio de **Collazos C & Tinoco E (2021) (21)** Al correlacionar la dispensación de medicamentos con la satisfacción de los usuarios, resultó que el 34,1% del grupo que percibió una dispensación inadecuada tenía un nivel medio de satisfacción y el 9,8% tenía un nivel bajo de satisfacción. En el grupo que percibe una dispensación adecuada, el 15.4% tiene una satisfacción media y el 40.7% tiene una satisfacción alta. En la presente investigación se observa que, el 56,9% de los pacientes atendidos se encuentran satisfechos y el 8,4% muy satisfechos y un ligero 1,5% muy insatisfecho en la dispensación y entrega de medicamentos. En ese sentido de la teoría revisada y resultados analizados, se observa que en el Hospital II EsSalud Cajamarca el nivel de satisfacción es buena, con respecto al grado de insatisfacción en el Hospital II EsSalud Cajamarca es mínima que puede ser influido por muchos factores tales como el tiempo de espera para la entrega de sus medicamentos, no explicar cómo debe tomarlos, escasez de medicamentos, falta de empatía. Lograr la satisfacción del paciente o usuario es importante ya que es un gran indicador de cómo está marchando el establecimiento y así buscar mejoras y evitar contratiempos y repercusiones en la salud de los pacientes atendidos.

**En tanto que Jaén C. (2021) (12)** Menciona que, en el proceso de atención médica, la prescripción y dispensación de medicamentos deben cumplir con los estándares de buenas prácticas establecidos oficialmente para que realmente beneficien al paciente, en su investigación concluyó que todas las recetas presentaban algún tipo de error y algunas más de uno, un 84.44% de recetas fueron dispensadas sin retenerlas, luego un 15.56% no se tuvo en cuenta la fecha de expiración de la receta. Estos resultados son debido a la presión que existe de parte de los pacientes al momento de la dispensación. podrían explicarse especialmente por la presión sobre el dispensador por parte del paciente. Así mismo en la presente investigación se observa que, entre las posibles deficiencias en la entrega de medicamentos a los pacientes, un 20,3% manifiesta que no encontró todos los medicamentos que le recetó el médico, y un 11,4% refiere que recibió un medicamento por otro durante su atención, este último resultado se debe a que el personal de farmacia o el farmacéutico se encuentra en la atención sin ningún apoyo y ante la presión de los pacientes se entrega el medicamento que no corresponde, si bien es cierto este acto requiere de coordinación, apoyo y concentración para una atención adecuada, se debe implementar mecanismos para evitar este tipo de errores que pueden ocasionar algún inconveniente en la salud del paciente, en tanto que debe haber cero errores en la dispensación y entrega de medicamentos porque puede ocasionar un gran impacto en la salud del mismo.

Según el manual **BPD de la DIGEMID** verificar el nombre del paciente, entregar la cantidad que corresponde indicando la dosis correcta, informando sobre su buen uso y almacenamiento adecuado para proteger el medicamento, es una práctica correcta de dispensación. Así mismo **Collazos C & Tinoco E (2021) (21)** estudiaron la satisfacción de los usuarios en relación con la dispensación de medicamentos en la farmacia del Hospital Alberto Sabogal Sologuren de EsSalud. Al finalizar el 43.9% percibe una dispensación de medicamentos en un nivel inadecuado y el 56.1% en un nivel adecuado; además, el 9.8% está satisfecho en un nivel bajo, el 49.6% nivel medio y el 40.7% nivel alto. Es evidente que la mayoría de los clientes están satisfechos a un nivel medio. Finalmente existe una conexión directa y positiva entre la variable dispensación de medicamentos y la variable satisfacción de los usuarios.

En la presente investigación en relación al cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, el 80,2% de los pacientes atendidos refieren que en la farmacia del Hospital II EsSalud, si cumple con revisar las cantidades de sus medicamentos que coincidan con los días de su tratamiento, 75,2% cumple con verificar en la receta sus datos personales, 72,3% manifiestan que se cumple con resaltar los buenos valores en el farmacéutico al momento de la entrega sus medicamentos, 71,3% manifiesta que cumplen con ser muy efectiva la atención brindada por el profesional Químico Farmacéutico, y finalmente el 60,4% si explican sobre la forma de tomar sus medicamentos prescritos a los pacientes atendidos. Resultados que son considerados los

más relevantes para considerar como cumplimiento de las buenas prácticas de la dispensación. Finalmente se evidencia un alto porcentaje con respecto a la percepción sobre la dispensación de medicamentos, en tanto se debe tener en cuenta a los pacientes que no perciben una buena dispensación de medicamentos por diferentes factores como el desconocimiento del personal de farmacia sobre las buenas prácticas de dispensación, la presión por parte del paciente, entre otras razones que puedan ocasionar la negativa del usuario.

## VI. CONCLUSIONES

- De un total de 100% de pacientes del Hospital II EsSalud, 60,9% de los pacientes atendidos declaran que la calidad en la dispensación y entrega de medicamentos es buena, el 20,3% considera muy buena y el 18,8% refiere que es mala. Por lo tanto, se cumple con la hipótesis alterna de la presente investigación: La calidad en la dispensación y entrega de medicamentos a los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital II EsSalud es buena.
- El 100 % de pacientes del Hospital II EsSalud, según dimensiones la calidad de la dispensación en cuanto a la seguridad el 49,5% refiere que la calidad es buena, en sensibilidad el 56,9% dice que la calidad es buena, en elementos tangibles el 48,5% la calidad es buena, en empatía el 70,3% refiere que la calidad es buena, en fiabilidad el 75,7% manifiesta que la calidad es buena.
- Del 100% de pacientes del Hospital II EsSalud, 56,8% de los pacientes atendidos se encuentran satisfechos y el 8,4% muy satisfechos en la dispensación y entrega de medicamentos en la farmacia del Hospital II EsSalud. También, se observa que un 24,8% se encuentra poco satisfecho, un 8,4% insatisfecho y un ligero 1,5% muy insatisfecho con respecto al grado de satisfacción en la dispensación y entrega de medicamentos en la farmacia del Hospital II EsSalud.

- Se observa que, entre las posibles deficiencias en la entrega de medicamentos a los pacientes, un 20,3% manifiesta que no encontró todos los medicamentos que prescribió el médico, y un 11,4% refiere que recibió un medicamento por otro durante su atención.
- En la farmacia del Hospital II EsSalud, al cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación, el 80,2% de los pacientes atendidos refieren que en la farmacia del Hospital II EsSalud, si cumple con revisar las cantidades de sus medicamentos que coincidan con los días de su tratamiento, 75,2% cumple con verificar en la receta sus datos personales, 72,3% manifiestan que se cumple con resaltar los buenos valores en el farmacéutico al momento de la entrega sus medicamentos, 71,3% manifiesta que cumplen con ser muy efectiva la atención brindada por el profesional Químico Farmacéutico, y finalmente el 60,4% si explican sobre la forma de tomar sus medicamentos prescritos, a los pacientes atendidos. Resultados que son considerados los más relevantes para considerar como cumplimiento de las buenas prácticas de la dispensación.

Al analizar las variables, calidad en la dispensación y entrega de medicamentos en relación con los pacientes atendidos en la farmacia del hospital II EsSalud, se concluye que existe diferencias significativas ( $p < 0,01$  sobre los niveles de calidad en la dispensación y entrega de medicamentos a los pacientes atendidos

en la farmacia, donde predomina en mayor porcentaje el nivel de calidad buena (60,9%), como resultado la calidad en la dispensación y entrega de medicamentos a los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital II EsSalud es buena.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se hará de conocimiento los resultados a la Oficina de Calidad como a Dirección Médica y a las Oficinas correspondientes del Hospital II EsSalud Cajamarca y así mismo:

- Las autoridades competentes deben realizar capacitaciones permanentes al profesional Químico Farmacéutico con el fin de sensibilizar sobre las buenas prácticas de dispensación en las oficinas farmacéuticas.
- El estado a través de la DIGEMID y los que hacen sus veces, deben realizar charlas informativas y capacitaciones permanentes utilizando como referencia el método focus group a todo el personal asignado a la atención en farmacia para sensibilizar sobre las buenas prácticas de Dispensación y así evitar posibles deficiencias al momento de la entrega de medicamentos.
- La Unidad Prestadora de Servicios de Salud Farmacia del Hospital II EsSalud Cajamarca debe fomentar la participación activa de los profesionales en el proceso de aprendizaje, esto puede incluir estudios de casos, aprendizaje basado en problemas, proyección de videos, entre otros; conllevando a que los profesionales apliquen lo que han aprendido al trabajo diario.
- Las autoridades del Hospital II EsSalud deben realizar de forma permanente el monitoreo, para conocer el grado de satisfacción de los pacientes sobre la percepción de la calidad, la dispensación y entrega de los medicamentos.



## VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Durand, M, Enríquez, R. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción de usuarios en la botica Farmacuri, Ate-Lima, 2022. Disponible en: [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNID\\_e67016cb20bf818d60e4d71fdc523698](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNID_e67016cb20bf818d60e4d71fdc523698)
2. Moya A. Ética en la prescripción. Información terapéutica del Sistema Nacional de Salud. 2011; [citado 24 sep 2023] p. 57-63.
3. MINSA. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. Manual. Lima: DIGEMID; 2017 [citado 24 sep 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/280843-manual-de-buenas-practicas-de-dispensacion>
4. Cousins D, Crompton A, Gell J, Hooley J. The top ten prescribing errors in practice and how to avoid them. The Pharmaceutical Journal. 2019. [cited 24 sep 2023]
5. Dean B, Schachter M, Vincent C, Barber N. Causes of prescribing errors in hospital inpatients: a prospective study. Lancet. 2002 Apr 23; 359 (9315): 1373-8.
6. Fasset WE. Patient Safety and Quality Improvement Act of 2005. [Cited 23 of September 2023] Ann Pharmacother. 2006;40(5):917-924
7. Real Academia Española. Definición de error. <http://www.rae.es>. 23/9/05

8. Jornet M, Canadell V, Calabuig M, Riera S, Vuelta A Bardaji R, Gallart MMJ. Detection and classification of medication errors at Joan XXIII University Hospital. [cited 23 september 2023] Farm Hosp. 2004 Mar-Apr; 28 (2):90-6
9. Consejo de la Federación Internacional de Farmacia (FIP). Declaración de la FIP sobre Estándares Profesionales Errores de medicación asociados a los medicamentos de prescripción. Aprobado por el consejo de FIP. Barcelona, España, [citado 24 de septiembre del 2023] septiembre 1999.
10. Consejo de la Federación Internacional de Farmacia (FIP). FIP – Guías para el etiquetado de medicamentos prescritos. Aprobado por el consejo de FIP. Singapore, [citado 24 de septiembre del 2023] septiembre 2001
11. Torres D. Errores en la medicación: función del farmacéutico. Rev cubana Farm, 2005 mayo ago; [citado 24 de septiembre del 2023] 39 (2): 1-1. ISSN 0034-7515
12. Jaén C. Evaluación del cumplimiento de las buenas prácticas de prescripción y dispensación en la farmacia del Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa. [Internet]. Repositorio.unsa.edu.pe. [citado 20 de abril 2023]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12773/13041>
13. Rodríguez Buenaventura Á. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala. [Internet]. Repositorio.ucsg.edu.ec. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15918>
14. Mendoza Lazo P., Dickson Darwin R. Evaluación de la satisfacción de la dispensación en farmacia de consulta externa en el Hospital Docente Clínico

- Quirúrgico Daniel Alcides Carrión. 2016. Disponible en:  
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3081147?locale=es>
- 15.** Quispe Amay P. Evaluación de la calidad en la atención farmacéutica en pacientes VIH atendidos en el hospital de infectología [Internet]. Sefh.es. 2021. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/56767>
- 16.** Mallque Gala, A. Dispensación de Medicamentos y Satisfacción del Paciente Covid- 19 de un Centro de Salud de Primer Nivel de Atención – Lima, 2021. [Internet]. 2021 [citado el 25 de abril de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70277?show=full>
- 17.** Matsumoto Nishizawa R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. PERSPECTIVAS [en línea]. 2014, (34), 181-209. ISSN: 1994-3733. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- 18.** Huaman D, Miroslava I. Dispensación de medicamentos y calidad de atención en usuarios del departamento de farmacia de un hospital de Lima, 2023. Disponible en:  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121664>
- 19.** Delgado Ferro, W, Huamani Llamocca, J. Calidad de atención y buenas prácticas de dispensación en las oficinas farmacéuticas del Instituto Nacional Materno Perinatal enero a marzo – 2021. Disponible en:  
<https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1531>

20. Mestanza, M. Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de Virú. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61166>
21. Collazos, C, Tinoco, E. Dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios en la farmacia, hospital ESSALUD Alberto Sabogal Sologuren, 2021. Disponible en:  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNID\\_0c6ad2048c610072c7dabfeed498ff7](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNID_0c6ad2048c610072c7dabfeed498ff7)
22. Jara L, Camizán C, Cornejo A, et al, Alteraciones en la dispensación de medicamentos en las boticas del distrito de Chiclayo 2011, Chiclayo – Lambayeque 2012 [citado 24 septiembre 2023]. Disponible en: [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/cuerpomedicohnaaa/v5n1\\_2012/pdf/a06v5n1.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/cuerpomedicohnaaa/v5n1_2012/pdf/a06v5n1.pdf)
23. La calidad en salud y satisfacción del paciente. La Universidad del Internet. 2021.[citado 25 septiembre 2023] Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
24. Feldman L, Vivas E, Lugli Z, Alvarez V, Pérez M, Bustamante S. La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Vol. 22, Drug Discovery Today. Elsevier; 2023. p. 1-3
25. Baixauli VJ, Satué E, Murillo D, Molinero A, Gómez JC, Estrada G. Propuesta para la dispensación y entrega de medicamentos y productos sanitario en el domicilio del paciente desde la farmacia comunitaria durante el Estado de

Alarma por COVID-19. Madrid: Sociedad Española de Farmacia Familiar y Comunitaria (SEFAC); 2020.

26. Tello Sánchez J, Valera Pajares M. (2018) Tiempo de Espera y Nivel de Satisfacción del Usuario de Farmacia en Consulta Externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27837>
27. Paredes Casablanca, A. Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario externo en farmacia de consultorios externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86501>
28. Cura Zúñiga V, Carranza Salazar M. Evaluación de las buenas prácticas de prescripción y las buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia de emergencia del centro médico naval “CMST”, abril - junio 2020. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5044>
29. Dávila Vargas J, Tapia Muñoz I. Calidad de las Buenas Prácticas de Dispensación de medicamentos, centro de salud “Los Hermanos de Finlandia” municipio El Rosario Carazo septiembre 2019. Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/14076>
30. MINSA/DIGEMID. Glosario. [http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/101\\_al\\_105\\_07.pdf](http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/101_al_105_07.pdf). Citado 03/10/2023.
31. MINSA/DIGEMID. Guía de usuario buenas prácticas de recepción, almacenamiento y dispensación de medicamentos en farmacias y botiquines,

2015. [citado 03-10-2023]. Disponible en [https://www.controlsanitario.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2015/12/g-e-d.2.1-est05\\_guia\\_dispensacion\\_socializaci%C3%93n.pdf](https://www.controlsanitario.gob.ec/wpcontent/uploads/downloads/2015/12/g-e-d.2.1-est05_guia_dispensacion_socializaci%C3%93n.pdf).

- 32.** The jamovi project (2022). jamovi. (Version 2.3) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>.
- 33.** R Core Team (2021). R: A Language and environment for statistical computing. (Version 4.1) [Computer software]. Retrieved from <https://cran.r-project.org>. (R packages retrieved from MRAN snapshot 2022-01-01).

# ANEXOS

**ANEXO 1**  
**CUESTIONARIO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**“DR. WILMAN RUIZ VIGO”**

**Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica**

**“EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA DISPENSACIÓN Y ENTREGA DE  
MEDICAMENTOS A LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA  
DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL II ESSALUD, CAJAMARCA 2023”**

**Investigadores:**

**Bachiller en Farmacia y Bioquímica**

Verástegui Horna, Walter Edén

Luis Amador, Dariana Odelis

El presente cuestionario fue elaborado por los egresados de la carrera Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, con el objetivo de conocer la calidad en la dispensación y entrega de medicamentos a los pacientes atendidos en la farmacia de emergencia del hospital II EsSalud, Cajamarca 2023.

Le pedimos, por, favor conteste las preguntas con responsabilidad y honestidad.

**Indicaciones:** Marcar con una “X” la respuesta que usted considere correcta.



**I. DATOS GENERALES**

1. SEXO: Masculino  Femenino

2. EDAD:  años

**3. GRADO DE INSTRUCCIÓN**

Primaria  Secundaria  Superior  Ninguno

**4. OCUPACIÓN**

Agricultor  Ganadero  Estudiante  Ama de casa

Otros.....

**II. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

**2.1. De la Dispensación.**

**A. Se verificó en su receta sus datos personales.**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- Desacuerdo
- Muy desacuerdo

**B. Se revisó las cantidades de sus medicamentos que coincidan con los días de su tratamiento.**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- Desacuerdo
- Muy desacuerdo

**C. Se verificó la fecha de vencimiento de sus medicamentos.**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- Desacuerdo
- Muy desacuerdo

**D. Se informó las condiciones de almacenamiento de sus medicamentos.**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- Desacuerdo
- Muy desacuerdo

**E. Recibió alguna información sobre posibles interacciones farmacológicas.**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- Desacuerdo
- Muy desacuerdo

**F. Recibió alguna advertencia con respecto a posibles efectos adversos.**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- Desacuerdo
- Muy desacuerdo

**G. La atención brindada por el profesional Químico Farmacéutico es muy efectiva.**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- Desacuerdo
- Muy desacuerdo

**H. ¿Encontró todos los medicamentos que le prescribió su médico?**

- De acuerdo
- Desacuerdo
- ¿Qué medicamentos faltaron?.....

**I. Recibió alguna explicación sobre la forma de tomar sus medicamentos prescritos.**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- Desacuerdo
- Muy desacuerdo

**J. ¿Está de acuerdo con la actitud del farmacéutico al momento de su atención?**

- Muy desacuerdo
- Desacuerdo
- Indeciso
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

**K. ¿Qué valor resalta en el farmacéutico al momento de la entrega de sus medicamentos?**

- Honesto
- Bondadoso
- Respetuoso
- Otros.....

**2.2. De la entrega de medicamentos.**

**A. El personal de recepción atiende oportunamente y con educación a los usuarios.**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- Desacuerdo
- Muy desacuerdo

**B. El personal de farmacia se preocupó por usted al momento de atenderlo.**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- Desacuerdo
- Muy desacuerdo

**C. Recibió un medicamento por otro durante su atención.**

- De acuerdo
- Desacuerdo

Si está de acuerdo, ¿qué medicamentos?.....

**D. Hubo buena relación y comunicación entre usted y el personal de farmacia.**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- Desacuerdo
- Muy desacuerdo

**E. El trato que recibió durante el proceso de entrega de sus medicamentos fue el más adecuado.**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- Desacuerdo
- Muy desacuerdo

**2.3. De la calidad.**

**A. ¿La atención que recibió, fue la esperada?**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- Desacuerdo
- Muy desacuerdo

**B. ¿Qué elementos fueron los que valoró durante su atención?**

- Amabilidad
- Empatía
- Carisma
- Respeto
- Cordialidad

**C. ¿Qué tan satisfecho está con la farmacia?**

- Muy Satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho

**D. El tiempo de atención en la farmacia fue apropiado y suficiente.**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- Desacuerdo
- Muy desacuerdo

**E. ¿La sala de espera del servicio de Farmacia tiene la capacidad física suficiente para la atención de la población cajamarquina?**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- Desacuerdo
- Muy desacuerdo

**F. ¿La cantidad de personal en el servicio de Farmacia para la atención es el apropiado?**

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- Desacuerdo
- Muy desacuerdo

**G. ¿Qué elementos valoró positivamente durante su atención?**

- Amabilidad
- Confidencialidad
- Cordialidad
- Respeto
- Honestidad

**H. ¿Qué elementos valoró negativamente durante su atención?**

- Falta de atención
- Maltrato por parte del personal
- Falta de respeto
- Discriminación
- No responde el saludo

## ANEXO 2

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

---

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Hemos tomado contacto con usted para la realización de un cuestionario dirigido a los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital II EsSalud Cajamarca, en el marco del “EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA DISPENSACIÓN Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS A LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL II ESSALUD, CAJAMARCA 2023”, de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

El objetivo de la investigación es Evaluar la calidad en la dispensación y entrega de medicamentos a los pacientes atendidos en la farmacia del hospital II EsSalud, Cajamarca. Antes de empezar, necesitamos que manifieste si está de acuerdo con participar, luego de notificarse de algunas cuestiones que le aclaramos a continuación:

Su participación en este cuestionario es totalmente voluntaria y gratuita, y no le causará beneficio ni riesgo alguno. No implicará para usted ningún tipo de perjuicio si decide no participar, así como tampoco implicará un perjuicio si decide interrumpir su participación en cualquier momento una vez comenzada la actividad, si usted así lo desea. La confidencialidad de sus datos está garantizada por la Ley N.º 29733 y sus modificaciones de protección de datos personales previsto en el artículo 2 numeral 6 de la Constitución Política del Perú, de modo tal que no pueda identificarse lo que usted plantee con su nombre.

**AUTORIZACIÓN.** He leído el procedimiento descrito arriba. El (la) estudiante me ha explicado el estudio y ha contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el estudio.

Los resultados grupales estarán disponibles si así desea solicitarlos. Si tiene alguna pregunta sobre este estudio, se puede comunicar con los investigadores al correo [walter.verastegui7@gmail.com](mailto:walter.verastegui7@gmail.com) , [darianaluisamador536@gmail.com](mailto:darianaluisamador536@gmail.com) o con nuestro tutor Yudith Gallardo Coronado al correo [yudith.gallardo@upagu.edu.pe](mailto:yudith.gallardo@upagu.edu.pe)

Nombres y apellidos del participante: \_\_\_\_\_

Firma: ..... Fecha..... de..... del 2023



### ANEXO 3

#### TEST DE VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA DISPENSACIÓN Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS A LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL II ESSALUD, CAJAMARCA 2023  
VALIDEZ DEL INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTOS)

CUADRO DE PUNTUACIÓN	
0,53 a menos	Concordancia mala
0,54 a 0,59	Concordancia baja
0,60 a 0,65	Existe concordancia
0,66 a 0,71	Mucha concordancia
0,72 a 0,99	Concordancia excelente
1,0	Concordancia perfecta

CRITERIOS	INDICADORES	Proporción de concordancia
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguajes apropiado	
2. OBJETIVO	Esta expresado en capacidades observables	
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación	
7. CONSISTENCIA	Basada en aspectos teóricos de conocimiento	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índice e indicadores y las dimensiones	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	
<b>TOTAL</b>		
Es válido si $P \geq 0.60$		

Nombres y Apellidos:

Grado Académico:

Cargo Actual:

\_\_\_\_\_  
Firma y Sello

## ANEXO 4

### JUICIO DE EXPERTOS

#### EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA DISPENSACIÓN Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS A LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL II ESSALUD, CAJAMARCA 2023

#### VALIDEZ DEL INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTOS)

CUADRO DE PUNTUACIÓN	
0,53 a menos	Concordancia nula
0,54 a 0,59	Concordancia baja
0,60 a 0,65	Existe concordancia
0,66 a 0,71	Mucha concordancia
0,72 a 0,99	Concordancia excelente
1,0	Concordancia perfecta

CRITERIOS	INDICADORES	Proporción de concordancia
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguajes apropiado	0,74
2. OBJETIVO	Esta expresado en capacidades observables	0,74
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación	0,74
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento	0,74
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación	0,74
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación	0,74
7. CONSISTENCIA	Basada en aspectos teóricos de conocimiento	0,74
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índice e indicadores y las dimensiones	0,74
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación	0,74
<b>TOTAL</b>		<b>6,66</b>
Es válido si $P \geq 0,60$		<b>0,74</b>

Nombres y Apellidos: DORIS CARMELA ARRIBASPLATA ZURITA  
 Grado Académico: DRA EN SALUD PÚBLICA  
 Cargo Actual: JEFE DE UPSS FARMACIA HOSPITAL II ESSALUD CAJAMARCA

  
 Dr. Q.F. DORIS CARMELA ARRIBASPLATA ZURITA  
 JEFE DE UPSS FARMACIA HOSPITAL II ESSALUD  
 C.A. COPE S.A. U3000  
 Hospital II ESSALUD

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA DISPENSACIÓN Y ENTREGA DE  
MEDICAMENTOS A LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL  
HOSPITAL II ESSALUD, CAJAMARCA 2023**

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTOS)**

<b>CUADRO DE PUNTUACIÓN</b>	
0,53 a menos	Concordancia nula
0,54 a 0,59	Concordancia baja
0,60 a 0,65	Existe concordancia
0,66 a 0,71	Mucha concordancia
0,72 a 0,99	Concordancia excelente
1,0	Concordancia perfecta

<b>CRITERIOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Proporción de concordancia</b>
<b>1. CLARIDAD</b>	Esta formulado con lenguajes apropiado	<b>0,69</b>
<b>2. OBJETIVO</b>	Esta expresado en capacidades observables	<b>0,69</b>
<b>3. ACTUALIDAD</b>	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación	<b>0,69</b>
<b>4. ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica en el instrumento	<b>0,69</b>
<b>5. SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación	<b>0,69</b>
<b>6. INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación	<b>0,69</b>
<b>7. CONSISTENCIA</b>	Basada en aspectos teóricos de conocimiento	<b>0,69</b>
<b>8. COHERENCIA</b>	Existe coherencia entre los índice e indicadores y las dimensiones	<b>0,69</b>
<b>9. METODOLOGÍA</b>	La estrategia responde al propósito de la investigación	<b>0,69</b>
<b>TOTAL</b>		<b>6,21</b>
Es válido si $P \geq 0,60$		<b>0,69</b>

Nombres y Apellidos: HECTOR EMILIO GARAY MONTAÑEZ  
Grado Académico: MAESTRO EN CIENCIAS MENCIÓN RECURSOS NATURALES,  
LÍNEA BIOTECNOLOGÍA.  
Cargo Actual: DOCENTE

  
 \_\_\_\_\_  
 Mg. Blgo. Héctor Emilio Garay Montañez  
 Docente

**EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LA DISPENSACIÓN Y ENTREGA DE  
MEDICAMENTOS A LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL  
HOSPITAL II ESSALUD, CAJAMARCA 2023**

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTOS)**

<b>CUADRO DE PUNTUACIÓN</b>	
0,53 a menos	Concordancia nula
0,54 a 0,59	Concordancia baja
0,60 a 0,65	Existe concordancia
0,66 a 0,71	Mucha concordancia
0,72 a 0,99	Concordancia excelente
1,0	Concordancia perfecta

<b>CRITERIOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>Proporción de concordancia</b>
<b>1. CLARIDAD</b>	Esta formulado con lenguajes apropiado	<b>0,70</b>
<b>2. OBJETIVO</b>	Esta expresado en capacidades observables	<b>0,70</b>
<b>3. ACTUALIDAD</b>	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación	<b>0,70</b>
<b>4. ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica en el instrumento	<b>0,70</b>
<b>5. SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación	<b>0,70</b>
<b>6. INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación	<b>0,70</b>
<b>7. CONSISTENCIA</b>	Basada en aspectos teóricos de conocimiento	<b>0,70</b>
<b>8. COHERENCIA</b>	Existe coherencia entre los indice e indicadores y las dimensiones	<b>0,70</b>
<b>9. METODOLOGÍA</b>	La estrategia responde al propósito de la investigación	<b>0,70</b>
<b>TOTAL</b>		<b>6,30</b>
Es válido si $P \geq 0,60$		<b>0,70</b>

Nombres y Apellidos: PATRICIA IVONNE MINCHÁN HERRERA

Grado Académico: MAESTRA EN FARMACIA Y BIOQUÍMICA CON MENCIÓN EN FARMACIA CLÍNICA

Cargo Actual: DOCENTE



Mg. Q.F. PATRICIA I. MINCHÁN HERRERA  
DOCENTE  
CQFP N° 11996

## ANEXO 5

### FORMATO CONSOLIDADO VALIDEZ DEL INSTRUMENTO (JUICIO EXPERTOS)

CRITERIOS	INDICADORES	A	B	C	D	E	Total	Proporción de Concordancia
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.							
2. OBJETIVO	Está expresado en capacidades observables.							
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación.							
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento.							
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación.							
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación.							
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento.							
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones.							
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.							
<b>Total</b>								
<b>Promedio</b>								

CÓDIGO	JUECES O EXPERTOS
A	
B	
C	

CUADRO DE PUNTUACIÓN	
0,53 a menos	Concordancia nula
0,54 a 0,59	Concordancia baja
0,60 a 0,65	Existe concordancia
0,66 a 0,71	Mucha concordancia
0,72 a 0,99	Concordancia excelente
1,0	Concordancia perfecta

## ANEXO 6

### FORMATO CONSOLIDADO VALIDEZ DEL INSTRUMENTO (JUICIO DE EXPERTOS)

CRITERIOS	INDICADORES	A	B	C	Total	Proporción de Concordancia
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado.	0.74	0.69	0.70	2.13	Mucha concordancia
2. OBJETIVO	Esta expresado en capacidades observables.	0.74	0.69	0.70	2.13	Mucha concordancia
3. ACTUALIDAD	Adecuado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación.	0.74	0.69	0.70	2.13	Mucha concordancia
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en el instrumento.	0.74	0.69	0.70	2.13	Mucha concordancia
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación.	0.74	0.69	0.70	2.13	Mucha concordancia
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación.	0.74	0.69	0.70	2.13	Mucha concordancia
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos de conocimiento.	0.74	0.69	0.70	2.13	Mucha concordancia
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los índices e indicadores y las dimensiones.	0.74	0.69	0.70	2.13	Mucha concordancia
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	0.74	0.69	0.70	2.13	Mucha concordancia
<b>Total</b>		6.66	6.21	6.30	19.17	
<b>Promedio</b>		0.74	0.69	0.70	2.13	Mucha concordancia

CÓDIGO	JUECES O EXPERTOS
A	Dra. Q. F. Doris Carmela Arribasplata Zurita
B	Mg. <del>Blgo.</del> Héctor Emilio Garay Montañez
C	Mg. Q.F. Patricia I. Minchán Herrera

CUADRO DE PUNTUACIÓN	
0,53 a menos	Concordancia nula
0,54 a 0,59	Concordancia baja
0,60 a 0,65	Existe concordancia
0,66 a 0,71	Mucha concordancia
0,72 a 0,99	Concordancia excelente
1,0	Concordancia perfecta

# ANEXO 7

## DOCUMENTOS ESSALUD



Jr. José Sabogal N° 913  
Cajamarca – Perú  
Teléfonos: (976347077/976839916  
Christian.tantalean@upagu.edu.pe  
[www.upagu.edu.pe](http://www.upagu.edu.pe)

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ, Y EL DESARROLLO"

Cajamarca, 25 de abril del 2023

OFICIO N° 003-2023-D-FCS-UPAGU

SR.

Dr. José Eduard Banda Medina

Jefe de la Oficina de Capacitación, Investigación y Docencia del Hospital II EsSalud-  
Cajamarca

Cajamarca.-

Asunto: Apoyo para tesis

De mi mayor consideración:

Me dirijo a usted para saludarlo muy cordialmente y al mismo tiempo solicitar el apoyo de su digna jefatura para que de las facilidades pertinentes a los bachilleres Walter Edén Verástegui Horna y Dariana Odellis Luis Amador de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (UPAGU), y con ello pueda llevar a cabo su proyecto de tesis intitulado: **Evaluación de la calidad en la dispensación y entrega de medicamentos a los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital II EsSalud, Cajamarca 2023.**

Le expreso mi agradecimiento por su amable atención y por su apoyo a la formación de nuestros profesionales cajamarquinos.

Hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y cordial deferencia.

Atentamente,



Facultad de Ciencias de la Salud

Dr. Christian Tantaleán  
RUC 999999999

c.c.:

-Archivo

-Dirección - Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

**EVALUACION CUANTITATIVA DE PROYECTOS DE INVESTIGACION**

INVESTIGADOR PRINCIPAL: ALUMNO WALTER EDEN VERASTEGUI HORNA//DARIANA ODELIS LUIS AMADOR. UPAGU  
 "EVALUACION DE LA CALIDAD EN LA DISPENSACION Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS A LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL II ESSALUD CAJAMARCA 2023"

Fecha de Evaluación: 19. 05. 2023 Evaluado por: Dr. Ernesto Paul Medina Paredes.

APROBADO ( X )		OBSERVADO ( )		DESAPROBADO ( )	
CRITERIOS		APROBADO	OBSERVADO	APROBADO	OBSERVADO
<b>A. MERITO CIENTIFICO:</b>					
1.- Importancia del problema		SI			
2.- Grado de coherencia de los objetivos del problema		SI			
3.- Instrumentos utilizados adecuados al Tema.		SI			
4.- Metodología adecuada (formular ficha de recolección de datos y los instrumentos de medición)		SI			
5.- Amplitud de la revisión de la literatura		SI			
6.- Grado de la adecuación de la metodología con los objetivos e hipótesis.		SI			
<b>B. VIABILIDAD DEL PROYECTO</b>					
<b>C. RELEVANCIA DEL PROYECTO</b>					
<b>D. POTENCIAL DE LA INVESTIGACION PARA RESOLVER PROB. PRACTICOS</b>					
<b>E. ASPECTOS ETICOS GENERALES</b>					
- Compromiso Confidencialidad:	Tiene	<input checked="" type="checkbox"/>	No tiene	<input type="checkbox"/>	
- Consentimiento informado:	Tiene	<input checked="" type="checkbox"/>	No tiene	<input type="checkbox"/>	
- Requiere Evaluación del Comité de Etica	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>F. MOTIVACION DEL PROYECTO</b>					
- Iniciativa personal	<input checked="" type="checkbox"/>		- Tesis Bachiller:	<input type="checkbox"/>	
- Iniciativa grupal	<input type="checkbox"/>		- Tesis Maestría:	<input type="checkbox"/>	
- Requerimiento institucional	<input type="checkbox"/>		- Tesis Doctoral:	<input type="checkbox"/>	
- Otro: Colaborativo	<input type="checkbox"/>		- Tesis TITULO:	<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>G. ASPECTOS ECONOMICOS</b>					
- Autofinanciado	<input checked="" type="checkbox"/>				
- Financiamiento Institucional	<input type="checkbox"/>				
- Financiamiento Externo	<input type="checkbox"/>				

**CONCLUSIONES:**

ES UN TIPO DE INVESTIGACION DESCRIPTIVO, TRANSVERSAL, NO EXPERIMENTAL.  
 TIENE APROBACION Y EVALUACION DEL COMITÉ DE INVESTIGACION ETICA EN LA INVESTIGACION

**OBSERVACIONES:**

ASESOR: MG. QF. YUDITH GALLARDO CORONADO.  
 SE CANCELA S/. 100.00 PORQUE UN INVESTIGADOR NO TIENE VINCULO LABORAL.  
 ADJUNTAR 01 EJEMPLAR AL FINAL DEL TRABAJO Y ENTREGAR A ESTA OFICINA  
 ALCANZAR INFORME AVANCE DEL 50 % DEL TRABAJO DE INVESTIGACION

Miembro del Comité de Investigación. Dr. Ernesto Paul Medina Paredes.

Firma del Evaluador: *[Signature]*  
 CELULAR N. 962633153  
 MG. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD  
 19.05.2023

5669 - 2023  
 M.C. ERNESTO PAUL MEDINA PAREDES  
 MEDICO INTERNISTA  
 CNP: 4 010 - RNE 20508  
 MG. GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SEGUNDA EVALUACION

TERCERA EVALUACION





Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres.  
Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo.

**NOTA N° 027 - CAPAC -UPCYRM-OPC-DM- RACAJ- ESSALUD-2023.**

Cajamarca, Martes 23 Mayo del 2023.

**Dr. JOSE EDUARD BANDA MEDINA.**  
Director Médico Red Asistencial  
EsSalud Cajamarca.

**ESSALUD**  
RED ASISTENCIAL CAJAMARCA  
24 MAYO 2023  
08:32  
DIRECCIÓN MÉDICA

**ASUNTO :** *Facilidades para Desarrollo de Trabajo de Investigación para Obtener Título. Walter Edén Verastegui Horna. EP. Farm. y Bioquímica-UPAGU.*

**REFER :** a) CARTA S/N° - 2023.  
b) RESOLUCIÓN N° 1421-GG-ESSALUD-2008.

*Es grato dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y a la vez en atención al asunto mencionado sobre autorización de ingreso para el desarrollo de Proyecto de Investigación, se adjunta cancelación de monto por concepto de revisión de protocolo por el Comité de Investigación y trámites administrativos en la Red Asistencial Cajamarca.*

<b>NORMATIVIDAD:</b> RESOLUCION N° 1421-GG-ESSALUD-2008.	7.3.4.- Favorecer la realización de estudios de investigación y ensayos clínicos locales y multicéntricos. 7.5.3.- Evaluar para su aprobación proyectos Institucionales y Extra institucionales.
<b>TITULO</b>	"EVALUACION DE LA CALIDAD EN LA DISPENSACION Y ENTREGA DE MEDICAMENTOS A LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL II ESSALUD CAJAMARCA 2023 "
<b>AUTOR</b>	Alumnos: Walter Edén Verastegui Horna//Luis Amador Dariana Odelis.
<b>UNIVERSIDAD</b>	Facultad de CC. Salud – EP Farmacia y Bioquímica - UPAGU
<b>asesor</b>	Mg. Q.F. Gallardo Coronado Judith.
<b>JEFE SERVICIO FARMACIA.</b>	Dra. Doris Arribasplata Zurita.
<b>AREAS</b>	Servicio de Farmacia Clínica, otros.
<b>HORARIO</b>	A determinación de Oficina, Unidades y Áreas administrativas.
<b>PERIODO</b>	Hasta 30 de Junio 2023 - Renovable

PLANEAMIENTO Y CALIDAD  
V°B1  
JEFE  
RED ASISTENCIAL  
CAJAMARCA  
Lic. Mirik E. Requena Perales  
JEFE  
OPC-ESSALUD

*Por lo expuesto agradeceré a usted, se sirva emitir la autorización a fin de que el Investigador tenga la validez del Estudio realizado, además el autor de la mencionada Tesis alcanzará un ejemplar de la tesis, a esta oficina.*

*A espera de su gentil atención, me despido de usted.*

Folios: 103  
CC: Archivo.  
NIT: 5669 - 2023 - 0004.

RED ASISTENCIAL CAJAMARCA  
Walter Edén Verastegui Horna  
CONVENCIÓN

Oficina De Planeamiento y Calidad  
RED ASISTENCIAL CAJAMARCA  
Fecha: 25 MAY 2023  
Hora: 1:00 PM  
O. Elizabeth Ayala Zurita  
OPC






PRIORIDAD: NORMAL  URGENTE

NIT: 5669-2023-0004

**HOJA DE RUTA**

NOTA N° 027 -CAPAC - UPCyRM-OPC-ESSALUD-2023. Pág.: 01

• Mantener Hoja de Ruta como caratula del documento.

N°	FECHA	REFERENTE	ACCIONES	DESTINO
01	23/05/2023		20. AUTORIZAR FACILIDADES EN LA INVESTIGACION. ALUMNO DE FARM. Y BIOQUIMICA. WALTER EDEN VERASTEGUI HORNA.	DIRECCION MEDICA.
02	25 MAY 2023		<i>Stenografía</i>	OPC. Proc. 4564. D
03	26/05/2023		Atención	UPCyRM
04	26/05/23		Atención	204-416-23-OP Sr. José Vargas
05	30/05/23		Atención	Walter EDEN Verastegui Horna.

ACCIONES:

- |                             |                                    |                           |                         |
|-----------------------------|------------------------------------|---------------------------|-------------------------|
| 1.- TRAMITAR.               | 7. ARCHIVAR.                       | 13. PROYECTAR RESOLUCION  | 19. CONOCIM. Y ARCHIVO. |
| 2. OPINION.                 | 8. SOLUCION DA CUENTA P. ESCRITO   | 14. ACCION INMEDIATA.     | 20. AUTORIZADO.         |
| 3. INFORME.                 | 9. ATENC. DE ACUERDO A SOLICITADO. | 15. EVALUAR Y RECOMENDAR. | 21. POR CORRESPONDER.   |
| 4. CONOCIMIENTO Y ACCIONES. | 10. HABLAR CONMIGO.                | 16. AGREGAR ANTECEDENTES. | 22. VER OBSERVACIONES.  |
| 5. SEGÚN LO COORDINADO.     | 11. SOLICITAR ANTECEDENTES.        | 17. VISAR.                | 23. SUPERVISAR.         |
| 6. COORD. CON AREA USUARIA  | 12. PREPARAR RESPUESTA.            | 18. SEGUIMIENTO.          | 24. REVISAR Y VISAR.    |

OBSERVACIONES:

Folios: 103

**ANEXO 8**  
**GALERIA FOTOGRÁFICA**



**Fotografía 1 – 4. Aplicación de encuesta.**

## PRUEBA DE CHI CUADRADO

### Estadísticos de prueba

Calidad	
Chi-cuadrado	69,099 <sup>a</sup>
gl	2
Sig. Asintótica (p-valor)	0.000

a. 0 casillas (0,0%) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 67,3.

## CUADRO CON LAS VALORACIONES DEL 1 AL 5

1	2	3	4	5
<b>Muy desacuerdo</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>Indesciso</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Poco satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>

## CUADRO DE LA ESCALA DE ESTANONES

Calidad		Seguridad		Sensibilidad		Fiabilidad	
1	Muy buena: Mayor de 90 puntos	1	Muy buena: Mayor de 22 puntos	1	Muy buena: Mayor de 17 puntos	1	Muy buena: Mayor de 13 puntos
2	Buena: De 74 a 90 puntos	2	Buena: De 17 a 22 puntos	2	Buena: De 13 a 17 puntos	2	Buena: De 10 a 13 puntos
3	Mala: Menor de 74 puntos	3	Mala: Menor de 17 puntos	3	Mala: Menor de 13 puntos	3	Mala: Menor de 10 puntos
<b>Elementos tangibles</b>				<b>Empatía</b>			
		1	Muy buena: Mayor de 19 puntos	1	Muy buena: Mayor de 20 puntos		
		2	Buena: De 15 a 19 puntos	2	Regular: De 15 a 20 puntos		
		3	Mala: Menor de 15 puntos	3	Mala: Menor de 15 puntos		

### Formula de Estanones:

$$a = \bar{x} - 0.75(S)$$

$$b = \bar{x} + 0.75(S)$$

## GRÁFICOS

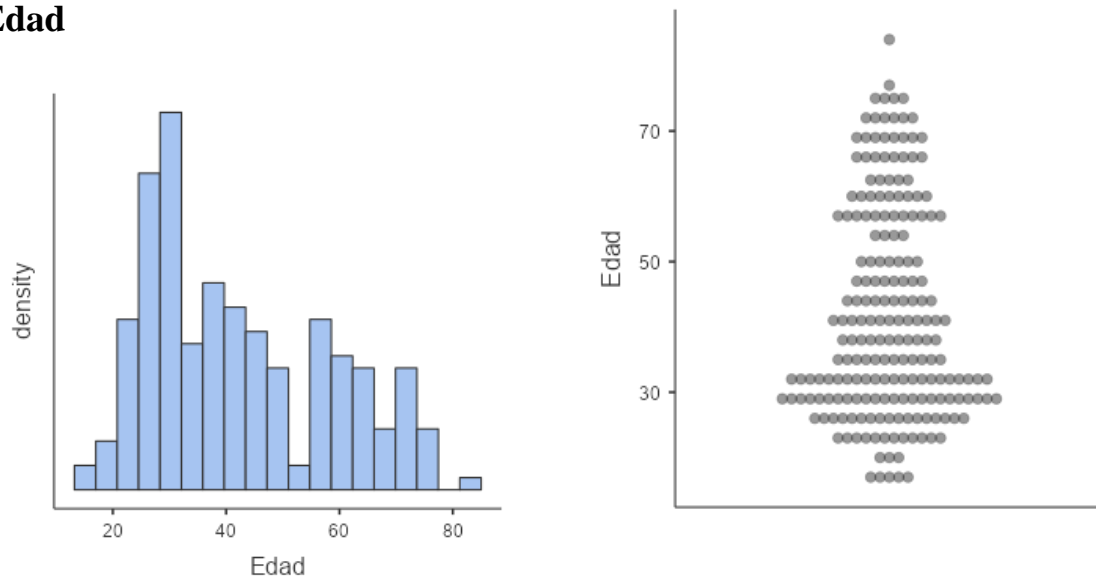
### Descriptivas

	Sexo	Edad
Mínimo	M	17
	F	16
Máximo	M	77
	F	84

### Frecuencias de Sexo

Sexo	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
M	97	48.0 %	48.0 %
F	105	52.0 %	100.0 %

### Edad



The jamovi project (2022). *jamovi*. (Version 2.3) [Computer Software]. Retrieved from <https://www.jamovi.org>.

R Core Team (2021). *R: A Language and environment for statistical computing*. (Version 4.1) [Computer software]. Retrieved from <https://cran.r-project.org>. (R packages retrieved from MRAN snapshot 2022-01-01).

SEGURIDAD					
2.1.1A. Se verifico en su receta sus datos personales.	2.1.2B. Se revisó las cantidades de sus medicamentos que coincidan con los días de su tratamiento.	2.1.3.C. Se verificó la fecha de vencimiento de sus medicamentos.	2.1.4D. Se informó las condiciones de almacenamiento de sus medicamentos.	2.1.5E. Recibió alguna información sobre posibles interacciones farmacológicas.	2.1.6F. Recibió alguna advertencia con respecto a posibles efectos adversos.

SENSIBILIDAD					
2.1.7G. La atención brindada por el profesional Químico Farmacéutico es muy efectiva.	2.1.11K. ¿Qué valor resalta en el momento de la entrega de sus medicamentos?	2.3.2B. ¿Qué elementos fueron valorados durante su atención?	2.3.7G. ¿Qué elementos valoró positivamente durante su atención?	2.3.8H. ¿Qué elementos valoró negativamente durante su atención?	

TANGIBLES					
2.1.8H. ¿Encontró todos los medicamentos que le prescribió su médico?.	2.3.3C. ¿Qué tan satisfecho está con la farmacia?	2.3.4D. El tiempo de atención en la farmacia fue apropiado y suficiente.	2.3.5E. ¿La sala de espera del servicio de Farmacia tiene la capacidad física suficiente para la atención de la población cajamarquina?	2.3.6F. ¿La cantidad de personal en el servicio de Farmacia para la atención es el apropiado?	

EMPATIA					
2.1.9I. Recibió alguna explicación sobre la forma de tomar sus medicamentos prescritos.	2.1.10J. ¿Cuál fue la actitud del farmacéutico al momento de su atención?	2.2.1A. El personal de recepción atiende oportunamente y con educación a los usuarios.	2.2.2B. El personal de farmacia se preocupó por usted al momento de atenderlo.	2.1.5E. El trato que recibió durante el proceso de entrega de sus medicamentos fue el más adecuado.	

FIABILIDAD		
2.2.3C. Recibió un medicamento por otro durante su atención.	1.2.4D. Hubo buena relación y comunicación entre usted y el personal de farmacia.	2.3.1A. ¿La atención que recibió, fue la esperada?