



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Dispensación de medicamentos en relación con la  
satisfacción de pacientes en el Centro de Salud  
Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018.**

**TESIS PARA AOBTERNER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

**AUTOR**

Br. Cárdenas Lucano, Liliana.

**ASESOR**

Mg. Abel Eduardo Chavarry Isla.

**SECCIÓN**  
**SERVICIOS DE SALUD**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**  
**GESTIÓN EN SERVICIOS DE SALUD**

PERÚ- 2018

## PÁGINA DEL JURADO



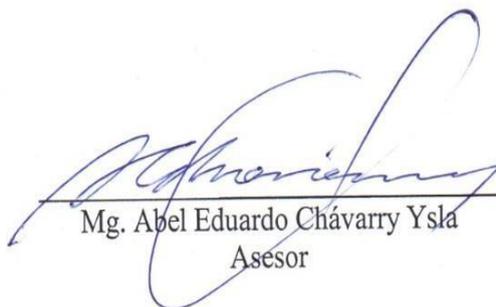
---

Dra. Juana Judit Muñoz Asenjo  
Presidenta



---

Dra. Patricia Margarita Rivera Castañeda  
Secretaria



---

Mg. Abel Eduardo Chávarry Ysla  
Asesor

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo Liliana Cárdenas Lucano, con DNI N° 40910448, a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Metodología de la Investigación Científica, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, Julio del 2018

Liliana Cárdenas Lucano

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme salud y la fortaleza para culminar mis objetivos, permitiendo a su vez contribuir de una u otra forma con los conocimientos ya existentes del campo de la investigación.

A mis padres amados por ese apoyo y amor incondicional, transmitiéndome siempre los principios y valores inculcados para ser persona de bien, a mi esposo y mis hijos por ese apoyo.

A los docentes por brindarnos los conocimientos, constantes, a mis amigos (as), colegas por compartir esta etapa importante de nuestras vidas.

***EL AUTOR***

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por darme salud, sabiduría, guiarme siempre por permitirme lograr mis objetivos trazados dándome la fortaleza necesaria para continuar frente a las adversidades.

A mi asesor Abel Chavarry Ysla, Por dedicarme tiempo y paciencia en la elaboración de mi investigación, por su apoyo y amistad que permitieron aprender.

Al gerente a los doctores, enfermeras, químicos farmacéuticos y a todo el personal que laboran en el Centro de Salud Pachacutec Cajamarca Por permitirme poder realizar mi trabajo de investigación en la institución que representan.

## PRESENTACIÓN

Respetables señores Miembros del Jurado:

En concordancia y cumplimiento de las normas que estipula el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado “Dispensación de medicamentos en relación con la Satisfacción de Pacientes en el Centro de Salud Pachacutec Primer Nivel, Cajamarca 2018”, con fines de obtener el Grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

Esta investigación presenta información acerca de la importancia de la dispensación de medicamentos y la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud en estudio, en cuyo contexto, la información recogida a través de la aplicación de los instrumentos indican que efectivamente la dispensación tiene relación con la satisfacción que consecuentemente nos permitirá asegurar una dispensación adecuada para lograr una satisfacción en los pacientes en el centro de Salud de primer nivel.

***El Autor.***

## ÍNDICE

<b>PÁGINA DEL JURADO</b> .....	<b>ii</b>
<b>DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD</b> .....	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE</b> .....	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ix</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>11</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>11</b>
1.1. Realidad problemática .....	13
1.2. Trabajos previos: .....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema:.....	22
1.5. Justificación del estudio: .....	22
1.6 Hipótesis: .....	23
1.7. Objetivos: .....	23
<b>CAPÍTULO II. MÉTODO</b> .....	<b>25</b>
2.1. Diseño de investigación. ....	25
2.2. Variables, Operacionalización.....	26
2.3.Población y muestra. ....	28
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad. ....	29
2.5.Métodos de análisis de datos:.....	30
2.6. Aspectos éticos.....	30
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b> .....	<b>33</b>
3.1. Resultados de tablas y Gráficos .....	33
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN</b> .....	<b>38</b>
4.1. Discusión .....	38
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES</b> .....	<b>41</b>
5.1. Conclusiones .....	41
<b>CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES</b> .....	<b>43</b>
6.1. Recomendaciones .....	43
<b>IV REFERENCIAS</b> .....	<b>44</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>46</b>
Anexo 1: Instrumento SERVQUAL.....	46
Anexo 2: Validaciones.....	48
Anexo 3: Matriz consistencia.....	53
<b>**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS</b> .....	<b>54</b>
<b>**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b> .....	<b>55</b>
<b>** REPORTE TURNITIN</b> .....	<b>56</b>

## RESUMEN

La investigación titulada “Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018.”, tuvo como objetivo - Analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción de pacientes en un establecimiento de salud del primer nivel de atención, Cajamarca 2018

La investigación fue tipo cuantitativo correlacional y el diseño utilizado no experimental de corte transversal; la población estuvo conformada por 8995 usuarios pacientes; en el cual la muestra es de 369 pacientes. La encuesta será SERVQUAL está validado por MINSA, 22 preguntas (percepciones).

Se logra demostrar la correlación estadística entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de pacientes en un establecimiento de salud del primer nivel Cajamarca. En la tabla N° 3, la relación significativa ( $p < 0,01$ ) entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción del paciente atendido en un establecimiento de salud del primer nivel de Cajamarca, se ha obtenido una correlación 0,882 que indica una alta correlación según el coeficiente Rho de Spearman con 99% de confiabilidad. Por lo tanto se demuestra que existe una relación entre las variables.

Se sugiere que para la dispensación de medicamentos y productos sanitarios es requisito inexcusable la presencia y actuación profesional del farmacéutico.

**Palabras clave:** Dispensación de medicamentos, Satisfacción de pacientes

## ABSTRACT

The research entitled "Dispensing of medicines in relation to the satisfaction of patients in the Pachacutec Health Center first level, Cajamarca 2018." aimed to - Analyze the relationship that exists between the dispensing of medicines and supplies and user satisfaction in a health establishment of the first level of care, Cajamarca 2018.

The research was correlational quantitative type and the design used non-experimental cross-section; the population consisted of 8995 patient users; in which the sample is of 369 patients. The survey will be SERVQUAL is validated by MINSA, consists 22 questions (perceptions).

It is possible to demonstrate the statistical correlation between the dispensing of medicines and supplies and patient satisfaction in a health facility of the first level Cajamarca. In Table No. 3, the significant relationship ( $p < 0.01$ ) between the dispensing of medicines and supplies and the satisfaction of the patient seen in a health facility at the first level of Cajamarca, a correlation of 0.882 was obtained, indicating a high correlation according to Spearman's Rho coefficient with 99% reliability. Therefore it is shown that there is a relationship between the variables. It is suggested that the presence and professional performance of the pharmacist is an inexcusable requirement for the dispensing of medicines and health products.

**Key words:** Dispensing of medicines, Patient satisfaction

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La necesidad de mejorar la dispensación de medicamentos de la atención que se brinda al usuario para satisfacer sus necesidades y expectativas, ha llevado a numerosas instituciones a realizar estudios de investigación acerca de la atención que se debe brindar en un determinado servicio u área para lograr un alto nivel de satisfacción del usuario, lo cual ha adquirido considerable importancia para las instituciones de salud, tanto públicas como privadas, nacionales e internacionales y con este valioso indicador, es posible obtener del entrevistado un conjunto de concepciones relacionadas con la atención percibida, con lo cual se adquiere información que beneficia a los prestadores directos y a los usuarios mismos en sus necesidades y percepciones. Diversos estudios en nuestro país, se han llevado a cabo con la finalidad de evaluar el grado o nivel de satisfacción de los usuarios externos sobre la calidad en la atención médica de consultorio externo y la satisfacción en la dispensación de los medicamentos que Farmacia debe proporcionar, lo que se quiere logra es una correcta dispensación por parte de los profesionales de la salud, obteniendo pacientes satisfechos que traerá como consecuencia una adecuada administración de medicamentos y una acción terapéutica deseada por parte de los usuarios.

La investigación consistió en analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción de pacientes en un establecimiento de salud del primer nivel de atención, Cajamarca 2018

El principal problema estuvo centrado en qué relación existe entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción del usuario-paciente en un establecimiento de salud del primer nivel de atención, Cajamarca 2018; El instrumento para la recolección de datos fue elaborado mediante, un cuestionario dirigida a la población del Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca. Los datos obtenidos fueron procesados para su respectivo análisis estadístico e interpretación mediante el sistema operativo Microsoft office Excel.

**Capítulo I:** La conforma la situación problemática, formulación del problema, delimitación de la investigación, justificación e importancia de la investigación, limitaciones de la investigación, objetivos de la investigación. Es necesario enfatizar que es uno de los problemas que enfrenta Centro de Salud.

**Capítulo II:** Recopila los antecedentes de estudio enfocados en otras investigaciones realizadas sobre dispensación de medicamentos y satisfacción de pacientes; los cuales nos han proporcionado una visión que ha permitido estructurar nuestra investigación; así mismo en el presente capítulo se analizan diferentes teorías que nos permiten el enjuiciamiento crítico de las teorías relacionadas directamente con el problema y objeto del estudio. También se hace una breve definición de la terminología empleada que son los términos que con mayor índice de repetición se encuentran en nuestro trabajo.

**Capítulo III:** Denominado Marco Metodológico recoge la parte de la metodología de la investigación científica, ya que la presente investigación es de tipo descriptiva – correlacionar también se señala la población y muestra a emplear. La hipótesis que queremos demostrar es H0: la dispensación de medicamentos no tiene relación con la satisfacción del usuario en la atención primaria.

H1: la dispensación de medicamentos tiene relación con la satisfacción del usuario en la atención primaria.

**Capítulo IV:** Se centra en el análisis de los resultados detallándose estadísticamente la cuantificación y explicación de los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos. De acuerdo al diagnóstico recogido hemos podido establecer en qué situación se encuentra en el centro de salud.

**Capítulo V:** comprende detalladamente las características, componentes y la descripción de la aplicación de la metodología para su desarrollo.

**Capítulo VI:** Denominados conclusiones y Recomendaciones es la última parte donde se analizan las conjeturas y prácticas que se recomiendan en nuestro informe. El cual tiene como propósito sistematizar los resultados finales de acuerdo a los objetivos propuestos. Por último se detalla la bibliografía y anexos.

## **1.1. Realidad problemática**

### **A Nivel Internacional**

Federación (2012) Sugiere que la seguridad del paciente se ha convertido en la principal prioridad de los sistemas de salud en todo el mundo luego que diversos estudios epidemiológicos han puesto de manifiesto que la atención sanitaria es una fuente importante de daños, siendo los errores de medicación como problemas en la selección del medicamento, dosis empleadas, la inadecuada administración del medicamento, la falta del cumplimiento del tratamiento por parte del paciente, las interacciones medicamentosas.

Cubana (2015) Sugiere que el personal profesional que labora en el establecimiento le resulta raro ver de la parte de afuera del mostrador, el usuario muestra su incomodidad y malestar sugiriendo que el trato y una dispensación deben ser muy especial. El tema del uso racional de medicamentos y la dispensación es objeto de reflexión de médicos, farmacéuticos, trabajadores de la salud, políticos, empresarios y hasta la propia población. Este fenómeno tiene sus antecedentes desde el surgimiento mismo del hombre. La dispensación es otro eslabón de la cadena donde se pone de manifiesto el uso no racional de los medicamentos. En este caso aunque lo ideal es que el profesional farmacéutico informe y oriente al paciente sobre el uso adecuado, reacciones adversas, interacciones y las condiciones de conservación del fármaco, la realidad es otra y ese acto se convierte en la venta de un producto solo con fines comerciales.

Farmacéuticos (2018) Sugiere que el servicio de dispensación es esencial en la práctica profesional diaria donde se garantiza el acceso a la población a medicamentos a la vez que se debe proporcionar una información correcta del buen uso del medicamento corrigiendo a su vez problemas que pudieran aparecer como resultado del mal uso de este. Con una correcta dispensación lo que se busca es proteger al paciente frente a la aparición de posibles resultados negativos asociados al uso de medicamentos.

### **A Nivel Nacional**

Digemid (2009) Menciona que no de los problemas en nuestro Perú es ver la irracionalidad del uso del medicamento, trayendo como consecuencia múltiples causas como la existencia de resultados negativos de la medicación no logrando

los objetivos terapéuticos entre otros. Estudios demuestran que un 62.6 % de pacientes cumple con su tratamiento mientras el 37.4% no lo cumple, entonces teniendo en cuenta estos datos que existe una brecha que nos indica que traerá consecuencias como resistencia a los antibióticos, reacciones adversas a los medicamentos. Lo que se busca es la implementación de las buenas prácticas de dispensación (BPD) para contribuir la mejora de salud en la población a través del uso correcto y efectivo de la dispensación de los medicamentos

Gundín (2013) Sugiere la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” con el objetivo de estandarizar el proceso de la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. La gran demanda de atención en los Establecimientos de Salud se percibe un grado de insatisfacción creciente de los usuarios del sistema de salud, buscando las debilidades y tomar decisiones y genere un proceso de mejora continua de la calidad de atención.

Salud (2018) Sugiere que la satisfacción del usuario paciente es un tema complejo y de gran importancia debido a que involucra al paciente brindándole el cuidado, sensibilización, educación y el cumplimiento terapéutico ya que de esto dependerá que dicho usuario o paciente tenga una recuperación satisfactoria. A pesar de estos esfuerzos, aún existen problemas en la atención de salud en el Perú debido a muchos factores dentro de ellos el recurso humano, económicos, políticos

### **A Nivel Local**

Gálvez (2013) Afirma que en la dispensación de medicamentos se observa un conjunto de problemas al momento de efectuarla, errores frecuentes y la disconformidad del usuario al no encontrar los medicamentos prescritos por el médico y más aún el no ser orientados debidamente por parte del profesional de la salud el usuario paciente tiene que regresar en otro momento por qué no se cuenta con los medicamentos.

DIRESA ( 2014) Sugiere que la presencia del profesional farmacéutico es indispensable para evitar resultados negativos de la medicación, producidos en diversas causas, lo que podría generar que no se alcancen los objetivos terapéuticos deseados, muchas veces llevando al paciente a la automedicación. Por otra parte obliga al paciente realizar gastos innecesarios en los medicamentos.

## **1.2. Trabajos previos:**

### **A nivel internacional**

Quiroga (2014) en la investigación titulada “Automedicación en pacientes del servicio de farmacia de consulta externa 2 del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, abril de 2014” cuyo objetivo principal fue Comprobar las características de la automedicación en pacientes del servicio de farmacia de consulta externa. El diseño de la investigación es estudio descriptivo. La conclusión importante es La presente investigación nos permite identificar y conocer las causas de la automedicación, demora en las citas médicas, no disponer de tiempo para acudir a consulta médica, no exigir la receta médica en el establecimiento farmacéutico, siendo de mayor automedicación en pacientes de nivel de instrucción superior y mayor demanda en consultas externas con los grupos farmacológicos como antiinflamatorios antigripales, analgésicos, antibióticos. El presente estudio es útil ya que nos permitirá mejorar la calidad de información por parte del profesional farmacéutico acerca de uso racional del medicamento acorde con lo establecido con el Ministerio de Salud y Digemid (p.49)

Vélez (2013) en la investigación titulada “Análisis modal de fallos y efectos en el proceso de prescripción, validación y dispensación de medicamentos” cuyo objetivo principal fue conocer si la metodología AMFE apoyada por un estudio de intervención, identifica medidas para la disminución de los EM en el proceso de prescripción, validación y dispensación de medicamentos en pacientes hospitalizados, así como evaluar el impacto que tiene su aplicación en la reducción de los mismos. El diseño fue prospectivo, secuencial y sistemático. La conclusión más importante es la dispensación de medicamentos es un tema complejo donde intervienen profesionales capacitados de la salud médicos, farmacéuticos, etc. Los profesionales químicos farmacéuticos son los que analizan, evalúan una correcta dispensación mediante múltiples preguntas al paciente acerca de la receta médica y las dolencias que padece ya que nos permitirá el uso correcto y la adecuada administración del medicamento (p.76)

Mediante una dispensación adecuada nos permitirá identificar medidas correctivas evitando la automedicación y reacciones adversas. El contexto de esta

investigación es de importancia ya que nos da a conocer la correcta dispensación y la responsabilidad del profesional químico farmacéutico.

Castro & Contreras (2014). En Ecuador el estudio sobre “satisfacción con la atención médica en el área de Hospitalización del departamento de Gineco-obstetricia del Hospital José Carrasco Arteaga”, Su objetivo es: determinar el grado de satisfacción de las pacientes con la atención médica y de enfermería en el área de hospitalización del departamento de Gineco-Obstetricia del Hospital José Carrasco Arteaga. Con un diseño descriptivo de corte transversal, su población está compuesta por 628 pacientes. Se concluye que las valoraciones altas en la satisfacción de la atención médica en más de 65% de las pacientes encuestadas tanto del personal médico como del personal de enfermería (p.100).

En este estudio el autor resalta un importante nivel de satisfacción pero también existe un nivel de insatisfacción que está relacionado a los elementos de calidad relacionados con la experiencia del usuario paciente.

Marín (2017) La investigación titulada “Dispensación de medicamentos en las grandes farmacias de Chile: análisis ético sobre la profesión del químico farmacéutico” Objetivo Los profesionales químicos farmacéuticos ocupan funciones de directores técnicos en los establecimientos de farmacias o boticas que hace necesaria una vigilancia política, social y ética, estos profesionales son parte de un proyecto socioeconómico y sociopolítico capaz de modificar las bases cognitivas de una profesión. El diseño de la investigación es de tipo exploratorio y descriptivo. La conclusión más importante es que los farmacéuticos en la actualidad ya no solo preparan medicamentos, también brindan asesoramiento, información e instrucciones sobre el uso adecuado y dispensan medicamentos de venta libre, Estos profesionales de la salud no están facultados legalmente para elaborar una receta médica (p.30)

### **A Nivel Nacional**

De la Cruz (2014) en su tesis titulada Relación entre la demanda insatisfecha por medicamentos y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Militar de Chorrillos. Tiene como objetivo Determinar la relación existente entre la demanda insatisfecha por medicamentos y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Militar de Chorrillos. Se concluye que La investigación demostró que para la

mayoría de usuarios externos la atención médica en el Consultorio Externo de Medicina General del PMCH fue regular, siendo mala para la quinta parte de los encuestados y catalogada como buena atención médica sólo por una sexta parte de los encuestados. Las mujeres y los familiares percibieron mejor atención médica que los varones y los titulares. Los encuestados señalaron como deficiencias en la atención médica a la falta de trato amable del médico y que éste no realiza el exámen físico del paciente (p.65).

Zamora (2016) En su investigación titulada “Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atención primaria” tuvo como objetivo general: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y la calidad de atención del consultorio del servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas, su metodología es un estudio observacional no experimental, su población estuvo compuesto por pacientes de 18 años o más mediante encuesta anónimas a 249 pacientes, con el instrumento SERVQUAL, sus resultados son que el grado de Satisfacción de los Usuarios Externos fue de 72.58%. El grado de satisfacción en relación a la infraestructura fue de 63.58%. Llego a la conclusión: que el grado de Satisfacción de los Usuarios Externos acerca de la Infraestructura y de la Calidad de atención del Consultorio Externo del servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas fue elevado (p.29)

El aporte de esta investigación está centrado en la satisfacción del usuario paciente ginecológico el cual supera el 60% en relación a la dimensión tangible, sin embargo los pacientes expresan su disconformidad con relación a la comodidad de los ambientes.

### **A Nivel Local**

Herrera (2017) En la investigación titulada “Determinación del cumplimiento de las buenas prácticas de prescripción en el servicio de medicina general del hospital municipal” Cuyo objetivo principal es determinar el porcentaje de cumplimiento de las Buenas Practicas de Prescripción en el Servicio de Medicina General del Hospital Municipal. El diseño de la investigación es de tipo observacional, descriptivo, transversal y retrospectivo. La conclusión el presente trabajo es útil ya que nos permite mejorar el sistema de trabajo que vaya de la mano

con los médicos que prescriben la receta médica así se evitara errores, o en su defecto omisiones de algunas características importantes que se exigen, que eviten posibles errores en la interrupción y por ende una mala dispensación por el personal profesional de salud a cargo. Lo que se busca es brindar seguridad al paciente ya que esto constituye la base de los servicios externos de la farmacia. Debemos impulsar la coordinación entre los dos niveles asistenciales, atención primaria y especializada, en la política de medicamentos y programa de prácticas de prescripción de recetas médicas. A la vez mejorar las relaciones interprofesionales entre Médico y Químico Farmacéuticos para la prescripción de recetas médicas y una buena atención, dispensación de medicamentos (p.98)

Padilla (2017) En la investigación titula “Proceso Administrativo y Dispensación de medicamentos en pacientes Ambulatorios 2017” Con su objetivo principal de medicamentos en pacientes ambulatorios del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú. El diseño de investigación es de tipo hipotético deductivo. La conclusión del presente trabajo nos permite recomendar la implementación de programas de capacitaciones que comprende todas las dimensiones del proceso administrativo acondicionando a la dispensación de medicamentos y ser dirigidos a los Químicos Farmacéuticos, las capacitaciones son con el objetivo de sensibilizar y el involucramiento a todos los personales encargados de establecimientos farmacéuticos (p.87).

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Dispensación de medicamentos**

Es el servicio ofrecido por el profesional farmacéutico con actitud activa iniciándose desde el momento en que se recibe la prescripción médica hasta que este es entregado al paciente. La dispensación no es solo un acto físico sino que consiste en tener conocimientos precisos para brindar una adecuada orientación con respecto al uso adecuado del medicamento (Santos 2010, p.23)

#### **1.3.2 Atención farmacéutica**

Es una atención sanitaria centrada en el paciente y problemas de salud que le aquejan, facilitando la obtención de resultados terapéuticos deseados evitando en gran medida la aparición de problemas relacionados con los medicamentos, crear relaciones de confianza con el paciente favoreciendo un intercambio abierto

de información comprometiendo al paciente en el proceso de toma de decisiones sobre su tratamiento, ayudando al paciente a alcanzar los objetivos terapéuticos deseados. (Moreno, 2014, p.43)

### **1.3.3 Medicamento**

Es una sustancia con principio activo, propiedades para el tratamiento o la prevención de enfermedades en los seres humanos, también son sustancias que se administran con el objetivo de restaurar, corregir o modificar funciones fisiológicas del organismo o aquellas para establecer un diagnóstico médico (Moreno 2014, p.41)

### **1.3.4. Elementos principales de la dispensación**

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

h) Acondicionamiento: Importante la forma de presentación de entrega del medicamento, realizando preguntas si es que entendió como debe usar el medicamento y saludo de despedida deseándole que se mejore pronto.

i) Seguimiento: El profesional farmacéutico debe estar atento a la continuidad del tratamiento para una recuperación adecuada y esperada.

### **1.3. 5. Satisfacción**

Un concepto que evalúa de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de su salud, se ha definido como la medida en que la atención sanitaria y el estado de la salud resultante cumplan con las expectativas del usuario. (Ribeiro 2003, p.18).

La satisfacción se define como la reacción del usuario a los aspectos de la atención recibida, resultado de la actitud de evaluaciones positivas de dimensiones distintas de la atención de salud. (Linder 1982, p21)

Es una aspiración que los pacientes que acuden a las instituciones del sector salud deben contar con servicios médicos accesibles, tanto en los trámites que se requieren para poder disponer de ellos con atención cortesía y oportunidad, contar con ambientes agradables en cuanto a iluminación temperatura, ventilación, comodidad, funcionalidad, orden y aseo; brindando información por parte del personal administrativo, médico y enfermería; con recursos necesarios para satisfacer los requerimientos de atención. (Lozano 1997, p.23).

Satisfacción de la calidad Según donabedian (1973) La calidad que se observa en el hospital realmente está limitada a la competencia técnica y, más recientemente, a la atención superficial al proceso interpersonal. Mantenga contento al paciente, sea amable con el paciente, llámelo señor o señora; recuerde su nombre. La idea que los pacientes deben involucrarse en su atención en general no es practicada de manera responsable. Hoy día la gente habla de autonomía del paciente, pero por lo general eso se traduce en abandono del paciente. El médico debe trabajar diligentemente con el paciente a fin de llegar a una solución que a fin de cuentas sea aceptable para éste pero no sea dirigida. El papel del médico es asegurarse activamente de que el paciente llegue a una decisión razonable pero sin ser manipulador.

Satisfacción según Pérez & Gar dey (2011) señala que la "Satisfacción del usuario" la define como la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus expectativas , aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los usuarios clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los servicios prestados entre el cliente y la organización, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de prestador del servicio.

### **1.3.6. Los niveles de satisfacción**

Los pacientes experimentan uno de los tres niveles de satisfacción.

- a) Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente.
- b) Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.
- c) Complacencia: Se produce cuando el desempeño excede a las expectativas del paciente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia el establecimiento. Por ejemplo un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (lealtad condicionada por el centro de salud), por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta. (Montalvo 2009, p.12)

### **1.3.7 Centro de Salud**

Es un establecimiento destinado a la atención sanitaria de la población, suele ser un lugar destinado a la atención primaria. Si se diera el caso que el paciente requiera de una atención más completa, compleja o específica, es derivado a otro tipo de lugar, como un hospital. (Calva 2009, p.22)

### **1.3.8. Centro de salud primer nivel de atención**

Es el centro de salud responsable de satisfacer las necesidades de salud de la población de su ámbito jurisdiccional, brindando atención médica integral ambulatoria y con internamiento de corta instancia principalmente enfocada en el área Materno- Perinatal (Calva 2009, p.24)

Es la atención cuya oferta de servicio es para resolverlos problemas de salud que enmarca predominantemente en el cuidado de la salud.

El primer nivel de atención corresponde a las modalidades de atención cuya oferta de servicios se enmarcan en:

Promoción, prevención de la salud, curación (consulta e internación), rehabilitación (Calva 2009, p.23)

#### **1.3.9. Unidad productora de servicios**

Salud comunitaria y Ambiental: Es la que corresponde a la categoría de primer nivel.

▮ Consulta externa: Como odontología, dentro de la misma unidad productora de servicio, para lo cual se hace necesario la infraestructura y el equipamiento mínimo necesario.

▮ Farmacia / Botiquín: Es el área funcional donde se realiza la dispensación de medicamentos e insumos. Almacenamiento adecuado de los medicamentos e insumos. (Calva, 2009, p.21)

#### **1.4. Formulación del problema:**

¿Qué relación existe entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción del usuario-paciente en un establecimiento de salud del primer nivel de atención, Cajamarca 2018?

#### **1.5. Justificación del estudio:**

El presente estudio es conveniente porque permite conocer la problemática de la dispensación de medicamentos e insumos en un establecimiento de salud del primer nivel de atención, debido a que este es un problema muy frecuente en el sector salud, el cual afecta directamente al paciente, generando elevados niveles de insatisfacción. .

El presente estudio tiene implicancia social porque frente a la gran cantidad de quejas y reclamaciones en la dispensación de medicamentos los usuarios pacientes no encuentran soluciones concretas al problema; por ello el estudio busca el aspecto contributivo con este problema social.

El aporte práctico se enfoca en la aplicación de las recomendaciones del presente estudio en la gestión farmacéutica, con la finalidad de describir la dispensación de medicamentos e insumos de manera técnica y evitar las falencias encontradas en los establecimientos de primer nivel de atención.

Los beneficios del valor teórico en este trabajo de investigación lo constituye el aporte de conocimientos en dispensación farmacéutica los cuales pueden ser compartidos en revistas especializadas en gestión y en reuniones académicas relacionadas a la especialidad.

### **1.6 Hipótesis:**

**H0:** La dispensación de medicamentos no tiene relación con la satisfacción del usuario en la atención primaria.

**H1:** La dispensación de medicamentos tiene relación con la satisfacción del usuario en la atención primaria.

### **1.7. Objetivos:**

#### **1.7.1 General:**

- Analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud del primer nivel de atención, Cajamarca 2018.

#### **1.7.2 Específico:**

- Identificar la dispensación de medicamentos según los usuario – paciente en un establecimiento de salud del primer nivel de atención en Cajamarca
- Evaluar la satisfacción del paciente en un establecimiento de salud del primer nivel de atención en Cajamarca.
- Demostrar la correlación estadística entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de paciente en un establecimiento de salud del primer nivel Cajamarca.

## **CAPITULO II**

### **MÉTODO**

## CAPÍTULO II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación.

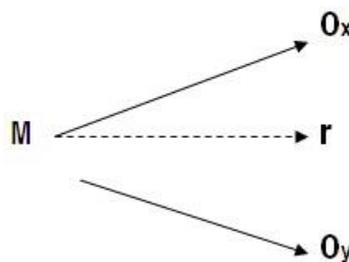
El tipo de investigación que se aplicó fue Cuantitativo y el diseño propuesto fue No experimental, transversal y correlacional.

**Cuantitativa:** Hurtado y Toro (1998). "Dicen que la investigación Cuantitativa tiene una concepción lineal, es decir que haya claridad entre los elementos que conforman el problema, que tenga definición, limitarlos y saber con exactitud donde se inicia el problema, también le es importante saber qué tipo de incidencia existe entre sus elementos".

**Correlacional:** La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas. Es decir, para intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos en una variable, a partir del valor que tienen en la variable o variables relacionadas (Sampieri, 1998).

Diseño No experimental transversal.

Hernández, Fernández y Baptista (2011) determinaron que una investigación con diseño no experimental es aquella que identifica un conjunto de entidades que representan el objeto del estudio, se procede a la observación de los datos y en la que se efectúan sin la manipulación deliberada de variables.



**Dónde:**

**M:** Muestra de sujetos participantes en la investigación

**O<sub>x</sub>:** Observación de la muestra observada de la Variable Independiente

**O<sub>y</sub>:** Observación de la muestra observada de la Variable dependiente

**R:** la relación que existe entre ambas variables

## **2.2. Variables, Operacionalización**

**2.2.1** Variable 1: Dispensación de medicamentos.

**2.2.2** Variable 2: Satisfacción del paciente.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	Indicadores	Ítem	Escala valorativa
V(1) Dispensación de medicamentos e insumos	Es el acto del profesional farmacéutico con la finalidad de brindar información veraz y adecuada como respuesta a la presentación de una receta elaborada por el profesional autorizado. (Digemid/ Minsa 2009)	Es un procedimiento de la entrega del medicamento con las indicaciones respectivas para su uso correcto del medicamento por el profesional encargado de farmacia en el Centro de Salud del primer nivel de atención.	-Acto profesional  -Información adecuada.  -Prescripción profesional.  -Entrega de medicamento.	-Recetas con prescripción legible.	14, 1	Encuesta
				-Aspecto tangible y empatía al paciente.	7, 12, 2	
				-Opinión del usuario fina.	13,3	
				-Nivel de información en farmacia.	8,4	
				- Nivel de eficiencia del profesional	5,6,9,10,15,18,21	
				Eficiencia de la dispensación	11,16,17,19,22	
				-Aspecto tangible y empatía al paciente.	7,12,2	
V(2) satisfacción del usuario	Es el nivel del estado de ánimo de un individuo de gestión de calidad, define como la percepción del cliente sobre el grado de satisfacción. Además es la comparación de forma inevitable sobre la expectativa y lo percibido. (Elsevier 2016)	Es lo que percibe el usuario al momento de la dispensación del medicamento completándose con la expectativa en la atención primaria.	-Gestión de calidad.  -Percepción del servicio.  -Expectativa del servicio.	-Aspecto tangible y empatía al paciente.	7,12,2	Encuesta
				-Opinión del usuario fina.	13,3	
				-Recetas con prescripción legible.	14,1	
				- Nivel de eficiencia del profesional	5,6,9,10,15,18,21	
				Eficiencia de la dispensación	11,16,17,19,22	
				-Promesa de venta y Stock del medicamento.	20	

## 2.3 Población y muestra.

### 2.3.1 Población

Bernal (2006) afirma que es el conjunto de todas las síntesis a los cuales se refiere la indagación se puede agregar que es un conjunto de todas las unidades de muestreo.

Méndez (1998) define a la población como el total de elementos sobre los cuales queremos hacer una inferencia basándose en la información relativa a ciertas especificaciones (pag. 97)

**Tabla N°1:** *Número de usuarios atendidos en farmacia del centro de salud de primer nivel Cajamarca 2018.*

MES	USUARIOS ATENDIDOS
Enero	8744
Febrero	7359
Marzo	10881
<b>TOTAL</b>	<b>26,984</b>

**Fuente:** Historias clínicas atendidas durante los meses de Enero, Febrero, Marzo 2018

*Número de pacientes atendidos en farmacia del centro de Salud de primer nivel de atención 2018*

### Muestra

Según Bernal (2006) “Es la parte de la población que se prefiere de la cual verdaderamente es la parte de la que desea estudiar e investigar n el presente desarrollo del estudio y sobre la cual se verificaran la medida y la observación de las variables.”

Para calcular la muestra se aplica la siguiente fórmula para estudios finitos.

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

Dónde:

N= es el total de la población = 8,995

p= 0.50

q = 0.50

Z= Nivel de confianza al 95% = 1.96

e= Error = 5

$$n=369$$

#### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad.**

##### **Técnicas**

Entre las técnicas a utilizar serán:

##### **La encuesta**

Es una de las técnicas más utilizadas para recopilar información primaria con la finalidad de sondear la opinión de los pacientes atendidos en el Centro de Salud de primer nivel con respecto al presente proyecto de investigación. Está constituida por una serie de preguntas referente a la satisfacción del paciente en el centro de salud de primer nivel.

La información se realiza a través de la encuesta que es diseñada y estructurada con la finalidad de cumplir los objetivos del presente estudio de investigación.

##### **Validez**

La validez del instrumento se realizó mediante el juicio de expertos, los expertos deberán ser 3 cada uno de ellos en la especialidad con grado de magister, quienes evaluaron cada ítem del instrumento.

## Confiabilidad

La confiabilidad se realizó aplicando una encuesta piloto, para evaluar el grado de confiabilidad del instrumento en el programa SPSS 20. Con el alfa de cronbrach.

**Tabla N°2:** Confiabilidad del cuestionario SERVQUAL

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	22

**Fuente:** Cuestionario Servqual aplicado a los usuarios en farmacia del centro de salud de primer nivel Cajamarca 2018.

### 2.5. Métodos de análisis de datos:

#### Proceso computarizado

Se utilizará para digitar, procesar y analizar datos del centro de salud de atención de primer nivel y determinar indicadores promedios, a través del programa estadístico SPSS versión 22.0

#### Tabulación de cuadros con cantidades y porcentajes

La información cuantitativa se ordenará en cuadros que indiquen conceptos, cantidades, porcentajes y otros detalles de utilidad para la investigación.

#### Comprensión de gráficos

Se utilizarán los gráficos para presentar información y para comprender la evolución de la información y poder interpretarlos de acuerdo a los indicadores de alfa crombach coeficiente

### 2.6. Aspectos éticos

Los criterios éticos que se tomó en cuenta para la investigación son los determinados por Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012) que a continuación se detallaron:

ASPECTOS ÉTICOS	CARACTERÍSTICAS ÉTICAS DEL CRITERIO
Consentimiento informado	Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes y reconocieron sus derechos y responsabilidades.
Confidencialidad	Se les informó la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación
Observación participante	Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivaron de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

**Fuente:** Elaborado en base a: Noreña, A.L.; Alcaraz-Moreno, N.; Rojas, J.G.; y Rebolledo-Malpica, D. (2012).

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS**

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

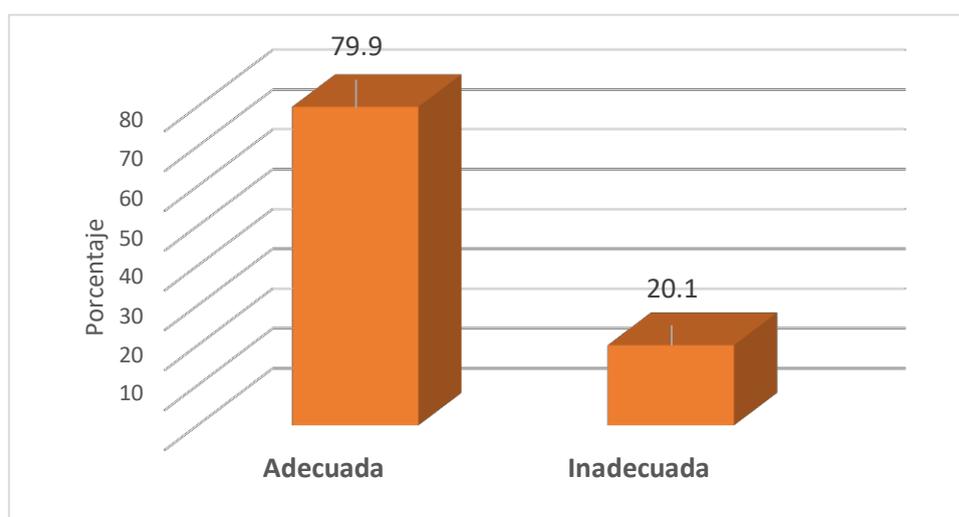
### 3.1. Resultados de tablas y Gráficos

**Tabla N° 1. *Dispensación de medicamentos e insumos del usuario – paciente en un establecimiento de salud del primer nivel de atención en Cajamarca, 2018***

Dispensación	Nº	%
Adecuada	295	79.9
Inadecuada	74	20.1
Total	369	100.0

Fuente: Encuesta aplicada

El 79,9% de los pacientes atendidos en un establecimiento de salud del primer nivel de atención, refieren que la dispensación de medicamentos e insumos es adecuada, y 20,1% manifiesta que la dispensación es inadecuada.



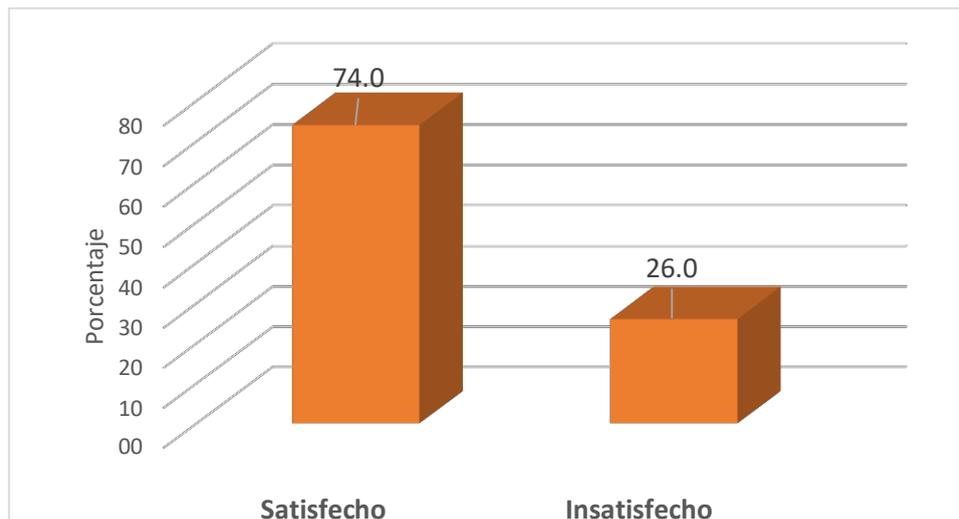
**Figura N° 1. Dispensación de medicamentos e insumos del usuario – paciente en un establecimiento de salud del primer nivel de atención en Cajamarca, 2018**

**Tabla 2. Satisfacción del usuario – paciente en un establecimiento de salud del primer nivel de atención en Cajamarca, 2018**

Nivel de satisfacción	Nº	%
Satisfecho	273	73.4
Insatisfecho	96	26.6
Total	369	100.0

Fuente: Encuesta aplicada

El 73,4% de los pacientes atendidos en un establecimiento de salud del primer nivel de atención, refieren que están satisfechos, y el 26,6% no están satisfechos.



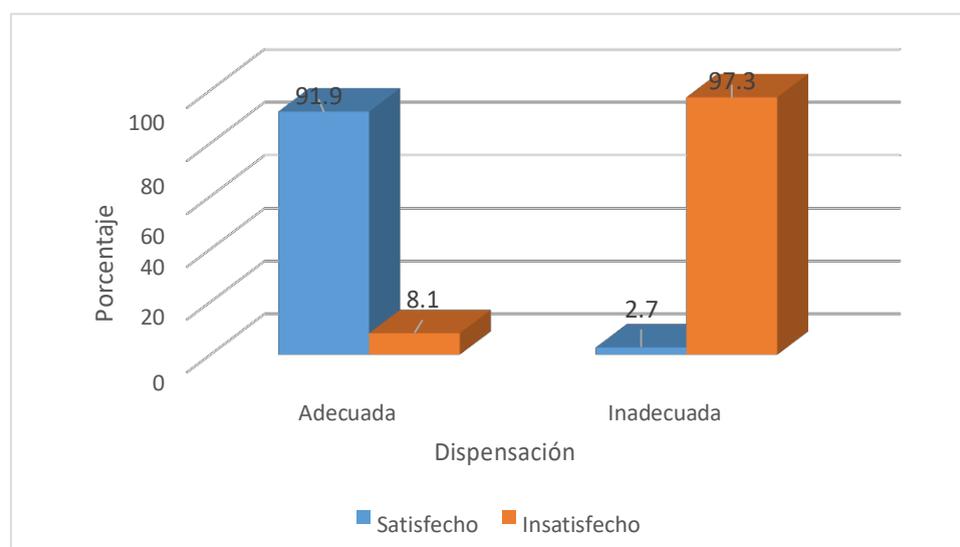
**Figura N° 2. Satisfacción del paciente en un establecimiento de salud del primer nivel de atención en Cajamarca, 2018**

**Tabla N° 3. Correlación estadística entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de paciente en un establecimiento de salud del primer nivel Cajamarca, 2018**

Nivel de Satisfacción	Dispensación				Total	
	Adecuada		Inadecuada		Nº	%
	Nº	%	Nº	%		
Satisfecho	271	91.9	2	2.7	273	74.0
Insatisfecho	24	8.1	72	97.3	96	26.0
Total	295	100.0	74	100.0	369	100.0

Fuente: Encuesta aplicada

Rho de Spearman: 0.882;  $p= 0.000$ ;  $p<0.01$



**Figura N° 3. Correlación estadística entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de paciente en un establecimiento de salud del primer nivel Cajamarca, 2018**

Del total de paciente que reciben dispensación de medicamentos e insumos de manera adecuada el 91,9% están satisfechos, solo un 8.1% están insatisfechos. De todos los pacientes que re que reciben dispensación de medicamentos e insumos de manera inadecuada el 97,3% están satisfechos, y un 2.7% están satisfechos. La mayoría de los pacientes que reciben dispensación de

medicamentos e insumos de manera adecuada están satisfechos, y la mayoría de los pacientes que reciben dispensación de medicamentos e insumos de manera inadecuada están insatisfechos. Existe relación significativa ( $p < 0,01$ ) entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del paciente atendido en un establecimiento de salud del primer nivel de Cajamarca, habiendo obtenido una correlación 0,882 que indica una alta correlación según el coeficiente Rho de Spearman con 99% de confiabilidad.

## **CAPÍTULO IV**

### **DISCUSIÓN**

## **CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN**

### **4.1. Discusión**

Actualmente se está produciendo un cambio cultural en las organizaciones sanitarias y en la forma en que los profesionales deben tratar y ver a los pacientes. De forma que la satisfacción de estos se considera la piedra angular del servicio de sanidad. La encuesta es el método de participación más empleado para conocer la satisfacción con los servicios recibidos, estableciendo una retroalimentación informativa a fin de conocer la evaluación de la actividad global.

La discusión empieza con el primer objetivo específico, describir la dispensación de medicamentos e insumos del usuario – paciente en un establecimiento de salud del primer nivel de atención en Cajamarca. En la tabla N° 1, el 79.9% consideran que existe un adecuada dispensación de medicamentos, mientras que el 20.1% opinan que es inadecuada esta dispensación. Estos hallazgos se contrasta con Salazar, J. (2014) el cual afirma que es un servicio esencial en la práctica profesional diaria de cualquier farmacéutico comunitario. Mediante el Servicio de Dispensación se garantiza el acceso a la población a medicamentos y productos sanitarios, a la vez que se proporciona información para que los pacientes conozcan el correcto proceso de uso y se detecten y corrijan posibles problemas que pudieran aparecer derivados de su utilización.

En segundo objetivo específico concerniente a evaluar la satisfacción del usuario – paciente en un establecimiento de salud del primer nivel de atención en Cajamarca. En la tabla N° 2, el 73.4 % señala que se encuentran satisfechos en el establecimiento de salud, mientras que el 26.6% opinan que no están satisfechos con acudir al establecimiento estos estudios coinciden con Gundín (2013) señala que la satisfacción de los pacientes que acuden a recoger su medicación y de los trabajadores que atienden a dichos pacientes, tiene que ser con mucha paciencia para que el paciente se encuentre verdaderamente bien con el servicio ofrecido.

Finalmente en el tercer objetivo específico, con lo que es demostrar la correlación estadística entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción

de paciente en un establecimiento de salud del primer nivel Cajamarca. En la tabla N° 3, la relación significativa ( $p < 0,01$ ) entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción del paciente atendido en un establecimiento de salud del primer nivel de Cajamarca, se ha obtenido una correlación 0,882 que indica una alta correlación según el coeficiente Rho de Spearman con 99% de confiabilidad. Por lo tanto se demuestra que existe una relación entre las variables.

**CAPÍTULO V**  
**CONCLUSIONES**

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES**

### **5.1. Conclusiones**

En el Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca. De 369 encuestados, 295 de ellos opinan que es adecuada la dispensación de medicamentos mientras que 74 de ellos opinan lo contrario que es inadecuada dicho proceso.

En el Centro de Salud Pachacutec del primer nivel, Cajamarca. De 369 encuestados, 273 de ellos opinan que se encuentran satisfechos con el establecimiento de salud, mientras que 96 de ellos se sienten insatisfechos con la atención que reciben en el área de dispensación

En el Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca, se demuestra que si existe una relación significativa entre las variables y se concluye que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna con una correlación de 0,882 que indica una alta correlación según el coeficiente Rho de Spearman con 99% de confiabilidad

## **CAPÍTULO VI**

### **RECOMENDACIONES**

## **CAPÍTULO VI: RECOMENDACIONES**

### **6.1. Recomendaciones**

Se sugiere que para la dispensación de medicamentos y productos sanitarios es requisito inexcusable la presencia y actuación profesional del farmacéutico.

Se recomienda implementar y desarrollar las Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) para contribuir a mejorar la salud de la población a través de una correcta y efectiva dispensación de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos.

Se recomienda, fomentar programas de capacitación al personal del centro salud orientado a la calidad de la atención, con monitoreo e incentivos.

## IV REFERENCIAS

- Besancon, L., & Chaar, B. (2013). Informe de la cumbre internacional sobre desabastecimiento de medicamentos. Toronto: ADVANCIN PHARMACY WORLDWIDE.
- Calderon, B. (vierns de febrero de 2007). slideplayer. Obtenido de <http://slideplayer.es/slide/3942267/>
- Cubana, (2015). radiohc. Obtenido de <http://www.radiohc.cu/interesantes/caleidoscopio/76922-solo-la-receta-tiene-problemas>
- Donabedian, A. (2001). Calidad de la atencion medica. Calidad Asistencial. Obtenido de <http://www.fadq.org/wp-content/uploads/2016/02/Monografico-Avedis-1parte.pdf>
- Digemid, M. (2009). Minsa. Obtenido de [https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1022\\_DIGEMID58.pdf](https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1022_DIGEMID58.pdf)
- De la Cruz (2014) Relación entre la demanda insatisfecha por medicamentos y la satisfacción del usuario externo en el Policlínico Militar de Chorrillos. Tesis post grado. Obtenido de: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3588/Cruz\\_ga.pdf?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/3588/Cruz_ga.pdf?sequence=1)
- Farmacéuticos (2018). diariofarma. Obtenido de <https://www.diariofarma.com/2015/03/02/servicio-de-dispensacion-de-medicamentos-y-productos-sanitarios>
- Federación (2012). fip. Obtenido de [https://www.fip.org/www/uploads/database\\_file.php?id=334&table\\_id=](https://www.fip.org/www/uploads/database_file.php?id=334&table_id=)
- Gálvez, J. (2013). santafe. Obtenido de [https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/199659/968139/file/Problema%20Relacionado%20con%20Medicamentos%20\(PRM\).pdf](https://www.santafe.gov.ar/index.php/web/content/download/199659/968139/file/Problema%20Relacionado%20con%20Medicamentos%20(PRM).pdf)
- Garrigues, T., Martín, A., Molmeneu, R., & Muelas, J. (2007). Desabastecimiento y suministro irregular de medicamentos: problemas urgentes. *Ars Pharmaceutica*, 329-341.
- Gundín, S. (2013). Revista. Obtenido de <http://www.revistadelaofil.org/satisfaccion-percibida-del-servicio-de-farmacia-medicion-analisis-y-mejora/>

- Monteagudo, O., Navarro, C., Pilar, A., Casas, R., Rodríguez, L., Garcia, J., Herruzo, R. (2003). Aplicación hospitalaria del SERVQHOS: factores asociados a la satisfacción e insatisfacción. *Revista Calidad Asistencial*, 263-271.
- Pérez J, Gardey A; (2011) definición de satisfacción. Obtenido de: <http://definicion.de/satisfaccion/>
- Salazar, J. (2014). La Gestión de Abastecimiento de Medicamentos en el Sector Público Peruano: Nuevos Modelos de Gestión. *Sinergia E Innovación*, 160-228.
- Salud, M. (2018). minsa. Obtenido de <http://www.minsa.gob.pe/calidad/>
- Superintendencia de Salud. (2013). Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores-Informe Global. Santiago: Departamento de Estudios y Desarrollo.
- Zamora , S. (2016). Satisfacción sobre la infraestructura y la calidad de atención en la consulta de Gineco-Obstetricia. *Redalyc*, 16, pp. 38-47. Obtenido de <file:///D:/salvados%20%2017-09-16/escritorio/PROYECTO-TESIS%20UCV%20CHICLAYO/Ivonny%20Parra/>

## Anexos

### Anexo 01: Instrumento SERVQUAL modificado por la maestrante.

<b>PERCEPCIONES</b>								
En segundo lugar, califique las percepciones que usted otorga al servicio que recibió en el área de farmacia del Centro de Salud de primer nivel Cajamarca. Utilizando una escala numérica del 1 al 7. Considere 1 como la menor calificación y 7mo la mayor calificación.								
N°	ITEMES	1	2	3	4	5	6	7
1	P ¿El área de farmacia tiene mobiliario y equipamiento en buen estado de conservación y estos están ordenados?							
2	P ¿Las instalaciones físicas del área de farmacia son adecuadas (iluminación, ventilación) y están debidamente señalizadas?							
v3	P ¿El personal del área de farmacia tiene apariencia pulcra?							
4	P ¿Los materiales informativos del área de farmacia (folletos, dípticos, trípticos, afiches, encartes, otros) son claros y precisos?							
5	P ¿Le mostraron un sincero interés en solucionar su problema como usuario?							
6	P ¿En el área de farmacia tratan a todos por igual brindando un buen servicio?							
7	P ¿En el área de farmacia te brindaron un servicio rápido y oportuno?							
8	P ¿El responsable de farmacia le informó cuánto tiempo durará el tratamiento que le fue prescrito o indicado?							
9	P ¿El comportamiento de los responsables del área de farmacia le transmitió confianza?							
10	P ¿Los responsables del área de farmacia le atendieron con amabilidad?							
11	P ¿Los responsables del área de farmacia estuvieron aptos y dispuestos a responderle sus dudas o consultas?							
12	P ¿El comportamiento de los responsables del área de farmacia fue el adecuado?							
13	P ¿Se sintió seguro(a) de la atención recibida por parte de los responsables del área de farmacia?							
14	P ¿Se te brindo una atención individualizada?							

15	P	¿El personal del área de farmacia cumple con el horario de trabajo establecido?								
16	P	¿Los responsables del área de farmacia cumplieron con una dispensación adecuada (le entregaron e informaron sobre el buen uso de sus medicamento)?								
17	P	Que la atención en farmacia se realice considerando la necesidad del paciente.								
18	P	Que la atención especializada en farmacia este a cargo del QF.								
19	P	El tiempo de atención en la dispensación es rápido.								
20	P	Que la gestión de medicamentos faltantes tenga una pronta reposición.								
21	P	La empatía del personal de farmacia es buena.								
22	P	El profesional QF prescribe medicamentos no autorizados.								

**Fuente:** Encuesta SERVQUAL modificada para su aplicación en el Centro de Salud de primer nivel de atención.

## Anexo 2 Validaciones



### CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO- JUEZ 03

	<b>1.NOMBRE DEL JUEZ</b>	Jessica Nathalie Bardales Valdivia
<b>2</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Químico Farmacéutico
	<b>TITULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO</b>	Magister
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Magister
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>	5 años
	<b>INSTITUCIÓN DONDE LABORA</b>	UPAGU
	<b>CARGO</b>	Docente
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE PACIENTE EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL PRIMER NIVEL CAJAMARCA 2018.		
<b>3 NOMBRE DEL TESISISTA:</b>	Lic. Liliana Cardenas Lucano.	
<b>4 INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario: Tipo Encuesta Contexto: Auto administrado	

<b>5 OBJETIVO DEL INSTRUMENTO</b>	Analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud del primer nivel de atención, Cajamarca 2018.
<b>6 DETALLE DEL INSTRUMENTO</b>	Esta investigación consta de un instrumento que consta de 22 ítems, la cual se denomina percepciones según el cuestionario SERVQUAL.  Las preguntas están orientadas a los pacientes / usuario del Centro de salud del primer nivel de atención, Cajamarca 2018.
<b>7 PREGUNTAS OBSERVADAS</b>	
<b>8 COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>9 OBSERVACIONES</b>	

PHARMARMA E.I.R.L

JUEZ

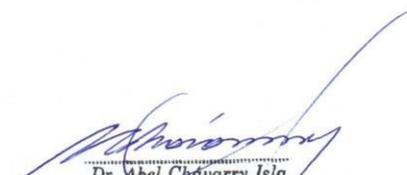
SELO Y COLEGIATUR

GERENTE GENERAL

**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS  
DEL CUESTIONARIO- JUEZ 01**

<b>1.NOMBRE DEL JUEZ</b>		Abel Eduardo Chávarry Isla
<b>2</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Médico Cirujano
	<b>TITULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO</b>	Magister en Administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Auditoría de Gestión
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>	30 años
	<b>INSTITUCIÓN DONDE LABORA</b>	Hospital Regional Lambayeque
	<b>CARGO</b>	Jefe Unidad de Gestión
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE PACIENTE EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL PRIMER NIVEL CAJAMARCA 2018.		
<b>3 NOMBRE DEL TESISISTA:</b>	Lic. Liliana Cardenas Lucano.	
<b>4 INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario: Tipo Encuesta Contexto: Auto administrado	

5 OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud del primer nivel de atención, Cajamarca 2018.
6 DETALLE DEL INSTRUMENTO	Esta investigación consta de un instrumento que consta de 22 ítems, la cual se denomina percepciones según el cuestionario SERVQUAL.  Las preguntas están orientadas a los pacientes / usuario del Centro de salud del primer nivel de atención, Cajamarca 2018.
7 PREGUNTAS OBSERVADAS	<i>Ninguna</i>
8 COMENTARIO GENERALES	<i>Ninguna</i>
9 OBSERVACIONES	<i>Ninguna</i>

  
**Dr. Abel Chávarry Isla**  
 Magister en Administración  
 Universidad ESAN  
 Reg. N° 4101

JUEZ

SELLO Y COLEGIATURA



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS  
DEL CUESTIONARIO- JUEZ 02**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>	FREDY MARTOS RODRÍGUEZ	
<b>2</b>	<b>PROFESIÓN</b>	QUÍMICO FARMACÉUTICO
	<b>TÍTULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO</b>	MAGISTER
	<b>ESPECIALIDAD</b>	GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>	7 AÑOS
	<b>INSTITUCIÓN DONDE LABORA</b>	UPAGU
	<b>CARGO</b>	DIRECTOR ACADÉMICO
DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE PACIENTE EN UN ESTABLECIMIENTO DE SALUD DEL PRIMER NIVEL CAJAMARCA 2018.		
<b>3 NOMBRE DEL TESISISTA:</b>	Lic. Liliana Cardenas Lucano.	
<b>4 INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario: Tipo Encuesta Contexto: Auto administrado	

### Anexo 3

#### Matriz consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Técnicas / instrumento	Tipo y diseño de investigación	Población /muestra
¿Qué relación existe entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción del paciente en un establecimiento de salud del primer nivel de atención, Cajamarca 2018?	<p><b><u>Objetivo general</u></b></p> <p>Analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción del usuario en un establecimiento de salud del primer nivel de atención, Cajamarca 2018.</p>	<p>H0: La dispensación de medicamentos no tiene relación con la satisfacción del usuario en la atención primaria.</p> <p>H1: La dispensación de medicamentos tiene relación con la satisfacción del usuario en la atención primaria.</p>	<p><b>V. Dependiente</b></p> <p>Dispensación de medicamentos e insumos.</p>	encuesta	<p><b><u>Tipo de investigación</u></b></p> <p><b>Cuantitativa:</b> Involucra los datos que sirven de ayuda para la medición de la productividad de la empresa</p> <p><b>Correlacional:</b> Este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular). En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, lo que podría representarse como; pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre tres variables, lo cual se podría representar</p> <p><b><u>Diseño de investigación</u></b></p> <p>No experimental transversal: la muestra se tomará en un determinado momento y se observarán los hechos tal y como ocurrieron:</p>	<p><b>Población:</b></p> <p>8 995 Número de usuarios atendidos en farmacia del centro de salud de primer nivel Cajamarca 2018.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>Se aplicó una formula la cual el número de usuarios es 369 atendidos en farmacia del centro de salud de primer nivel Cajamarca 2018.</p>
	<p><b><u>Objetivos específicos</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar la dispensación de medicamentos e insumos del usuario – paciente en un establecimiento de salud del primer nivel de atención en Cajamarca</li> <li>- Evaluar la satisfacción del usuario – paciente en un establecimiento de salud del primer nivel de atención en Cajamarca.</li> <li>- Demostrar la correlación estadística entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción de paciente en un establecimiento de salud del primer nivel Cajamarca.</li> </ul>		<p><b>V. Independiente</b></p> <p>Satisfacción del usuario – paciente.</p>	Encuesta /Cuestionario		

 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 22-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo Lilliana Cárdenas Lucano, identificado con DNI N° 40910448, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado del programa de la Maestría en Gestión de los servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018", en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

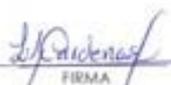
.....

.....

.....

.....

.....

  
 FIRMA

DNI: 40910448

FECHA: 16 de Agosto del 2018

Baboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerectorado de Investigación
--------	----------------------------	--------	---------------------	--------	--------------------------------

#### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Abel Chavarry Isla, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis de los estudiantes, **CARDENAS LUCANO LILIANA**, titulada **DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES EN EL CENTRO DE SALUD PACHACUTEC PRIMER NIVEL, CAJAMARCA 2018.**, constato que la misma tiene un índice de similitud de **19%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 19 de Julio de 2018



Dr. ABEL CHAVARRY ISLA  
DNI: 16644393

CAMPUS CHICLAYO  
Carretera Pimentel km. 3.5.

---

INFORME DE ORIGINALIDAD

---

19%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE  
INTERNET

3%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

FUENTES PRIMARIAS

---

1	Submitted to Universidad Peruana Cayetano Heredia Trabajo del estudiante	2%
2	www.elsevier.es Fuente de Internet	1%
3	documents.mx Fuente de Internet	1%
4	pt.scribd.com Fuente de Internet	1%
5	www.diariofarma.com Fuente de Internet	1%
6	dspace.ucuenca.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	www.gestiopolis.com	