Percepción de la dispensación de medicamentos y calidad del servicio de farmacia en pacientes del Hospital Jerusalén, Trujillo – 2024

Pintado Burgos L.N.[1], Rios Caro M. C. [2]

1. Escuela de Posgrado en Ciencias Médicas, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
2. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Fecha de recepción: 01/05/2026 Fecha de aceptación: 01/05/2026
DOI: (Se mostrará en el documento final)

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la percepción de la dispensación de medicamentos y la calidad del servicio de farmacia en pacientes del Hospital Jerusalén, Trujillo – 2024.

Métodos: Investigación cuantitativa, correlacional, aplicada, no experimental y transversal. La muestra estuvo conformada por 192 pacientes, seleccionados mediante muestreo probabilístico. Se aplicaron dos cuestionarios previamente validados para evaluar ambas variables. El análisis estadístico se realizó con SPSS v.26 y se empleó el coeficiente Rho de Spearman para medir la correlación.

Resultados: El 66,7% de los pacientes calificó la dispensación de medicamentos como buena, el 22,4% como regular y el 10,9% como mala. El 58,3% valoró la calidad del servicio de farmacia como alta. Se identificó una correlación positiva de intensidad moderada entre ambas variables (Rho = 0,410; $p < 0,001$). No se hallaron diferencias estadísticamente significativas según el sexo del paciente ($p > 0,05$).

Conclusiones: Existe una relación moderada y significativa entre la percepción de la dispensación de medicamentos y la calidad del servicio de farmacia. Una mejor dispensación se asocia con una mayor valoración del servicio recibido. Se recomienda fortalecer la comunicación farmacéutica, mejorar la empatía del personal y optimizar los procedimientos internos de dispensación.

Palabras clave: Dispensación de medicamentos; calidad de la atención de salud; satisfacción del paciente; farmacia hospitalaria; servicios farmacéuticos.

Perception of Medication Dispensing and Pharmacy Service Quality in Patients at Jerusalem

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the perception of medication dispensing and the quality of pharmacy services in patients at Jerusalem Hospital, Trujillo – 2024.

Methods: Quantitative, correlational, applied, non-experimental and cross-sectional study. The sample consisted of 192 patients selected through probability sampling. Two previously validated questionnaires were administered to assess both variables. Statistical analysis was performed with SPSS v.26, and Spearman's Rho coefficient was used to measure correlation.

Results: 66.7% of patients rated medication dispensing as good, 22.4% as fair, and 10.9% as poor. 58.3% rated pharmacy service quality as high. A direct, moderate-intensity correlation was identified between both variables (Rho = 0.410; $p < 0.001$). No statistically significant differences were found by patient sex ($p > 0.05$).

Conclusions: A moderate and significant relationship exists between the perception of medication dispensing and the quality of pharmacy services. Better dispensing is associated with higher perceived service quality. Strengthening pharmaceutical communication, improving staff empathy, and optimizing internal dispensing procedures are recommended.

Keywords: Drug dispensing; quality of health care; patient satisfaction; hospital pharmacy; pharmaceutical services.

laurapb1194@gmail.com

INTRODUCCIÓN

Los errores de medicación constituyen uno de los problemas más relevantes en la seguridad del paciente a nivel global, figurando entre las diez causas principales de mortalidad según la Organización Mundial de la Salud.[1,2] Estos errores pueden presentarse en distintas etapas del proceso terapéutico: prescripción, dispensación y administración.[3,4]

En América Latina, la dispensación representa una de las fases con mayor incidencia de errores. En Colombia, es la etapa con más fallos registrados; en Argentina, el 67% de los errores ocurre en la prescripción y el 33% en la administración; mientras que en México, el 42% corresponde a la prescripción y el 20% a la administración.[5,6]

La automedicación es otro desafío de salud pública de alcance global: hasta el 80% de la población adquiere antibióticos sin receta. En Latinoamérica, la prevalencia oscila entre el 42% y el 88,3%, favorecida por el fácil acceso a los medicamentos y las deficiencias en los servicios de salud.[7,8] En Perú, este fenómeno se asocia principalmente al tiempo de espera para la consulta médica.[9,10]

La calidad del servicio farmacéutico hospitalario resulta fundamental para garantizar el uso seguro y terapéuticamente efectivo de los medicamentos, mejorar la experiencia del paciente y contribuir a la salud pública.[14] La satisfacción del usuario no depende exclusivamente de los resultados clínicos, sino también de la capacidad de la institución para comprender y atender su perspectiva.[15,16]

Diversos estudios internacionales han documentado la influencia de la dispensación en la calidad percibida del servicio. Altarifi et al.[18] reportaron ausencia de diferencias significativas por sexo, edad, educación o situación laboral en la satisfacción con servicios farmacéuticos ($p > 0,05$). En Ecuador, Brito[27] identificó insatisfacción en el 65% de usuarios externos y problemas de disponibilidad de medicamentos en el 80% de los internos. En Perú, Briceño[28] reportó una correlación alta entre dispensación y satisfacción (Rho = 0,812), mientras que Paredes[24] halló una correlación baja pero positiva (Rho = 0,224; $p < 0,05$).

La presente investigación tuvo como problema de investigación: ¿Existe relación entre la percepción de la dispensación de medicamentos y la calidad del servicio de farmacia en pacientes atendidos en el Hospital Jerusalén, Trujillo – 2024? La hipótesis sostuvo que ambas variables se relacionan significativamente. El objetivo general fue determinar dicha relación, con objetivos específicos orientados a identificar los niveles de cada variable por dimensión y analizar si existen diferencias según sexo.

MATERIAL Y MÉTODOS

Diseño: Estudio cuantitativo, correlacional, aplicado, no experimental y transversal, con reporte siguiendo la guía STROBE para estudios observacionales.

Muestra: Se calculó el tamaño muestral mediante la fórmula para poblaciones finitas (N = 8 193), con margen de error del 5% y nivel de confianza del 95%, obteniendo n = 192 pacientes.[37,38] El muestreo fue probabilístico.

Criterios de inclusión: Pacientes atendidos por un farmacéutico, con prescripción médica del hospital, de 18 a 60 años y afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS). Se excluyó a quienes compraban medicamentos de venta libre o tenían prescritos dispositivos o material médico.

Instrumentos: Se aplicaron dos cuestionarios validados: uno para dispensación de medicamentos (cinco dimensiones: recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación, preparación y selección de productos, registros, y entrega de productos e información) y otro para calidad del servicio de farmacia (cinco dimensiones: elementos tangibles, empatía, accesibilidad, capacidad de respuesta y oportunidad).

Análisis estadístico: Los datos fueron organizados en Microsoft Excel y analizados con SPSS v.26. Se emplearon tablas de frecuencias para la estadística descriptiva y el coeficiente Rho de Spearman para la correlación entre variables.[39]

Aspectos éticos: La investigación se condujo bajo los principios del Informe Belmont: respeto a la autonomía, beneficencia y justicia. Los participantes firmaron consentimiento informado. Se cumplieron las directrices del CIOMS (Guía 1) y la Declaración de Helsinki.[40,41]

RESULTADOS

Durante el primer periodo de análisis, se observó quLa Tabla 1 muestra los niveles de dispensación de medicamentos por dimensión. A nivel global, el 66,7% de los pacientes la calificó como buena, el 22,4% como regular y el 10,9% como mala. La dimensión con mayor percepción negativa fue la entrega de productos e información (17,2% mala).

La Tabla 2 expone los resultados de calidad del servicio de farmacia. El 58,3% de los pacientes la valoró como alta. La accesibilidad fue la dimensión

Tabla 1. Nivel de dispensación de medicamentos según dimensiones percibido por pacientes atendidos en el Hospital Jerusalén, Trujillo-2024

Dimensión	Buena		Regular		Mala		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
1. Recepción y validación de la prescripción	115	59,9	63	32,8	14	7,3	192	100,0
2. Análisis e interpretación de la prescripción	122	63,5	45	23,4	25	13,0	192	100,0
3. Preparación y selección de productos	120	62,5	57	29,7	15	7,8	192	100,0
4. Registros	111	57,8	52	27,1	29	15,1	192	100,0
5. Entrega de productos e información	110	57,3	49	25,5	33	17,2	192	100,0
Global	**128**	**66,7**	**43**	**22,4**	**21**	**10,9**	**192**	**100,0**

Tabla 2. Nivel de calidad de servicios de farmacia según dimensiones percibido por los pacientes atendidos en el Hospital Jerusalén, Trujillo-2024

Dimensión	Alto		Medio		Bajo		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
1. Elementos tangibles	79	41,1	96	50,0	17	8,9	192	100,0
2. Empatía	66	34,4	89	46,4	37	19,3	192	100,0
3. Accesibilidad	88	45,8	86	44,8	18	9,4	192	100,0
4. Capacidad de respuesta	84	43,8	89	46,4	19	9,9	192	100,0
5. Oportunidad	68	35,4	92	47,9	32	16,7	192	100,0
Global	**112**	**58,3**	**68**	**35,4**	**12**	**6,2**	**192**	**100,0**

Tabla 3. Niveles de dispensación y calidad de servicio de farmacia según sexo. Hospital Jerusalén, Trujillo-2024

Característica	Masculino		Femenino		Total		Prueba
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	
Nivel de dispensación							
Buena	41	65,1	87	67,4	128	66,7	χ^2=0,58
Regular	16	25,4	27	20,9	43	22,4	p=0,747
Mala	6	9,5	15	11,6	21	10,9	
Nivel de calidad de servicio							
Alto	36	57,1	76	58,9	112	58,3	χ^2=0,06
Medio	24	38,1	44	34,1	68	35,4	p=0,815
Bajo	3	4,8	9	7,0	12	6,2	
Total	**63**	**100,0**	**129**	**100,0**	**192**	**100,0**	

Tabla 4. Correlación de Spearman entre dimensiones de dispensación y calidad de servicio de farmacia. Hospital Jerusalén, Trujillo-2024

Indicador	Calidad de servicio	Recepción	Análisis	Preparación	Registro	Entrega	Global
Media	39,0	11,0	21,1	16,2	15,5	25,3	89,2
Mediana	40,0	11,0	23,0	17,0	17,0	27,0	95,0
Desv. estándar	7,3	2,9	6,4	4,3	5,0	8,1	24,2
Rango intercuartílico	12,0	5,0	10,0	7,0	6,0	12,0	35,0
Ítems	16	2	4	3	3	5	17
Promedio ítem	2,4	5,5	5,3	5,4	5,2	5,1	5,2
Correlación (Rho)	—	**0,403**	**0,422**	**0,416**	**0,356**	**0,336**	**0,410**

mejor valorada (45,8% alta), mientras que la empatía registró la mayor proporción de valoración media (46,4%).

La Tabla 3 presenta los niveles de ambas variables según el sexo del paciente. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en dispensación ($\chi^2 = 0,58$; $p = 0,747$) ni en calidad del servicio ($\chi^2 = 0,06$; $p = 0,815$), confirmando una atención equitativa independientemente del sexo.

La Tabla 4 presenta las correlaciones entre las dimensiones de dispensación de medicamentos y la calidad del servicio de farmacia. El coeficiente global fue Rho = 0,410 ($p < 0,001$), indicando una asociación positiva de intensidad moderada. Las correlaciones por dimensión oscilaron entre 0,336 (entrega) y 0,422 (análisis).

DISCUSIÓN

Los hallazgos del presente estudio revelan que la dispensación de medicamentos se percibe mayoritariamente como buena (66,7%), lo que concuerda con Cabanillas[22] quien reportó cumplimiento generalizado de las buenas prácticas de dispensación (BPD) y validación de recetas en el 99,4% de los casos. Las diferencias porcentuales podrían explicarse por la variabilidad en los recursos disponibles y la carga laboral de cada establecimiento.

En la dimensión de preparación y selección de productos, el 62,5% de los encuestados mostró percepción positiva, resultado comparable con el 60% de farmacias con infraestructura adecuada reportado por Baixauli.[21] Respecto a la entrega de productos e información, la dimensión con menor valoración (17,2% mala), los datos de Álpizar et al.[20] confirman deficiencias similares en la comunicación farmacéutica, donde solo el 12,5% de los pacientes geriátricos recibía información verbal sobre sus medicamentos.

En cuanto a la calidad del servicio, el 58,3% la calificó como alta, en contraste con el 65% de insatisfacción reportado por Brito[27] en Ecuador. Estos contrastes podrían vincularse con diferencias en la formación profesional y la carga laboral del personal farmacéutico. La dimensión de empatía presentó valoración media en la mayoría de los encuestados, resultado congruente con Maguiña[26] quien asoció la moderada empatía a la sobrecarga asistencial y la formación limitada en habilidades comunicativas.

La ausencia de diferencias significativas por sexo ($p > 0,05$) es coherente con los hallazgos de Altarifi et al.[18] y con los principios de equidad en la atención farmacéutica señalados por Henman.[17] Este resultado indica que el servicio se brinda de manera uniforme, independientemente del género del paciente.

La correlación global Rho = 0,410 ($p < 0,001$) es consistente con la literatura peruana: Chiquillan[23] reportó Rho = 0,524 ($p = 0,00$) y Briceño[28] obtuvo Rho = 0,812. La variación en la magnitud de las correlaciones refleja diferencias contextuales: tipo de establecimiento, nivel de atención, carga de trabajo y competencias del equipo farmacéutico. Paredes[24] reportó una correlación más baja (Rho = 0,224), posiblemente por las características propias del Hospital Nacional Dos de Mayo. En conjunto, todos estos antecedentes refuerzan que optimizar cada fase del proceso de dispensación impacta directamente en la satisfacción y en la percepción de calidad del servicio.

El presente estudio tiene como limitación principal haber sido realizado en un único establecimiento de salud de nivel secundario, lo que restringe la generalización de los hallazgos. Futuras investigaciones deberían incluir diseños multicéntricos y análisis

cualitativos que permitan explorar en profundidad los factores organizacionales que median esta relación.

CONCLUSIONES

Existe una relación moderada y significativa entre la percepción de la dispensación de medicamentos y la calidad del servicio de farmacia en el Hospital Jerusalén (Rho = 0,410; p < 0,001): una mejor percepción de la dispensación se asocia con una mayor valoración del servicio.

La dispensación es percibida mayoritariamente como adecuada, con fortalezas en la validación y análisis de la prescripción. La entrega de productos e información presenta las valoraciones más bajas, sugiriendo necesidad de mejora en la comunicación con el paciente.

La calidad del servicio es considerada aceptable, destacando la accesibilidad como el aspecto mejor valorado y la empatía como el de menor percepción.

No existe una relación significativa entre las variables de estudio y el sexo del paciente (p > 0,05), evidenciando equidad en la atención.

BIBLIOGRAFÍA

1. Oñatibia A, Aizpurua X, Malet A, Gastelurrutia M, Goyenechea E. El papel del farmacéutico comunitario en la detección y disminución de los errores de medicación: revisión sistemática exploratoria. Ars Pharmaceutica. 2021;62(1):15-39.

2. Valencia Quintero AF, Amariles P, Rojas Henao N, Granados J. Errores de medicación en pediatría. Andes pediatrica. 2021;92(2):288-97.

3. Torres A. Errores en la medicación: función del farmacéutico. Rev Cubana Farmacia. 2005;39(2):1-1.

4. Organización Mundial de la Salud. Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud [Internet]. OPS/OMS; 2021 [citado 11 mar 2025]. Disponible en: https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud

5. Bohórquez C, Manotas M, Ríos A, Hernández L. Errores de medicación en pacientes hospitalizados: revisión sistemática. Ars Pharmaceutica. 2021;62(2):203-18.

6. Ceriani J, Bogado L, Espínola F, Galletti M. Reporte voluntario y anónimo de errores de medicación en pacientes hospitalizados. Arch argent pediatr. 2019;592-7.

7. Muñoz B. Automedicación y factores asociados en América Latina. Revisión bibliográfica [tesis de especialidad]. Ecuador: Universidad Católica de Cuenca; 2023.

8. Oviedo H, Cortina C, Osorio J, Romero S. Realidades de la práctica de la automedicación en estudiantes universitarios. Enfermería Global. 2021;20(62):531-56.

9. Leonel AA, Alba S, Nájera F, Torres J, Hernández J, Ahedo R. Principales causas de automedicación en estudiantes del área de la salud. Rev CONAMED. 2020;25(1):3-9.

10. Waltering I, Schwalbe O, Hempel G. Identification of factors for a successful implementation of medication reviews in community pharmacies. Int J Clin Pharm. 2022;44(1):79-89.

11. Hesse M, Thylstrup B, Seid AK, Tjagvad C, Clausen T. A retrospective cohort study of medication dispensing at pharmacies. Drug Alcohol Depend. 2021;225:108792.

12. Pari J, Cuba P, Almeida J, et al. Factores asociados con la automedicación no responsable en el Perú. Rev del Cuerpo Médico HNAAA. 2021;14(1):29-34.

13. Quispe D, Valeriano N. Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario en el Policlínico EsSalud Juliaca [tesis de maestría]. Juliaca: Universidad María Auxiliadora; 2022.

14. Rojas C, Segura S, Lizano C, Cordero E. Servicios de atención farmacéutica en farmacias de comunidad privada de Costa Rica: percepción de usuarios. Rev OFIL. 2022;32(4):341-5.

15. Espinoza J, Vallejos C. Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: revisión sistemática. TZHOECOEN. 2021;13(2):84-93.

16. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del MINSA Perú. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2019;36(4):620.

17. Henman M. Resolution CM/Res(2020)3 on the implementation of pharmaceutical care for the benefit of patients and health services [Internet]. 2020 [citado 15 mar 2025]. Disponible en: https://rm.coe.int/09000016809cdf26

18. Altarifi D, Harb T, Abualhasan M. Patient satisfaction with pharmaceutical services at primary healthcare centers under the Palestinian Ministry of Health. BMC Health Serv Res. 2024;24(1):514.

19. Alghurair SA, Simpson SH, Guirguis LM. What elements of the patient-pharmacist relationship are associated with patient satisfaction? Patient Prefer Adherence. 2019;6:663-76.

20. Álpizar J, Angeles K, Ávila D, et al. Identificación de interacciones medicamentosas potenciales en pacientes geriátricos. J Negative No Positive Results. 2020;5(9):998-1009.
21. Baixauli V. Barreras del servicio de dispensación de medicamentos y productos sanitarios de la farmacia comunitaria y propuestas de mejora. Farmacéuticos comunitarios. 2019;11(4):32-48.
22. Cabanillas J. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba [tesis de maestría]. Cajabamba: Universidad César Vallejo; 2020.
23. Chiquillan L. Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario en el servicio farmacia de un centro de salud mental de Apurímac, 2021 [tesis de maestría]. Apurímac: Universidad César Vallejo; 2022.
24. Paredes A. Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario externo en farmacia de consultorios externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021 [tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2021.
25. Maguiña L. Capacidad de respuesta y empatía en el paciente atendido en el servicio de farmacia de un hospital de Caraz, 2022 [tesis de maestría]. Caraz: Universidad César Vallejo; 2022.
26. Brito D. Satisfacción de los usuarios del sistema de farmacia del Hospital de la Policía Guayaquil No. 2 durante el año 2021 [tesis]. Ecuador: UTEG; 2023.
27. Briceño Y. Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo, 2020 [tesis de maestría]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2020.
28. Rosales C. Calidad de servicio al paciente afiliado al SIS atendido en hospitales públicos del Santa, 2019 [tesis de maestría]. Chimbote: Universidad César Vallejo; 2019.
29. Ministerio de Salud del Perú. Manual de buenas prácticas de dispensación [Internet]. Lima: MINSA; 2017 [citado 11 mar 2025]. Disponible en: https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/280843-manual-de-buenas-practicas-de-dispensacion
30. Ministerio de Salud del Perú. Manual de buenas prácticas de prescripción [Internet]. Lima: MINSA; 2005 [citado 15 mar 2025]. Disponible en: https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/322151-manual-de-buenas-practicas-de-prescripcion

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons Reconocimiento No Comercial Sin Obra Derivada 4.0 Internacional.