



**Universidad
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

Tesis

Gestión farmacéutica y satisfacción del usuario de un establecimiento
farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024

**Para optar el Título Profesional de
Químico Farmacéutico**

Presentado por:

Autora: Aliaga Huaranga, Julissa Yanet

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-8862-4196>

Autora: Rivas De La Cruz, Sofia Fiorella


Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9127-1011>

Asesora: Dra. Chavez Ramírez, Edith Delia

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3483-0825>

Lima – Perú

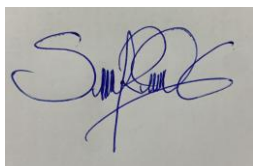
2025

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

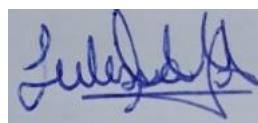
Yo, Sofía Fiorella, Rivas de la Cruz y Julissa Yanet, Aliaga Huaranga, egresadas de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de **Farmacia y Bioquímica** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación **“Gestión Farmacéutica y Satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024”** Asesorado por la docente: Edith Delia Chavez Ramirez DNI 10752807 ORCID <https://orcid.org/0000-0002-3483-0825>. tiene un índice de similitud de **19 (diecinueve) %** con código oid: 14912:483321992 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 Firma de autor 1
 Sofía Fiorella, Rivas de la Cruz
 DNI: 46416017



.....
 Firma de autor 2
 Julissa Yanet, Aliaga Huaranga
 DNI: 46551462



.....
 Firma
 Edith Delia Chavez Ramirez
 DNI: 10752807

Lima, 02 de junio de 2025

Dedicatoria

Esta tesis es dedicado a mi familia porque nunca dejaron de apoyarme en todo sentido, a mis docentes que siempre fueron ejemplo de ser y hacer como profesional con principios y valores, a la universidad Norbert Wiener que durante 5 años me brindo una formacion con alto sentido de compromiso y servicio con mi comunidad.

Br. Rivas de la Cruz, Sofia Fiorella

Esta tesis esta dedica a mis padres por brindarme su apoyo incondicional y siempre estar conmigo en este camino de mi carrera universitaria.

A mi esposo y a mis hijos por ser mi mayor motivacion día a día para seguir adelante y cumplir mis metas.

A la universidad Norbert Wiener y a mis docentes por sus enseñanzas y experiencias compartidas durante estos 5 años de formacion universitaria.

Br. Aliaga Huaringa, Julissa Yanet

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la fortaleza para perseverar y culminar mi tesis, acompañarme en este proceso y lograr mis metas.

A mis padres por el apoyo incondicional, a mis hermanos por animarme desde el inicio y termino de mi carrera.

A mi asesora por brindarme sus conocimientos, por su paciencia y apoyo en todo momento.

A mi compañera de tesis por estar presente en todo el proceso.

Br. Rivas de la Cruz, Sofía Fiorella

Agradezco a Dios por ser mi guía y acompañarme en este largo camino y poder lograr culminar la tesis.

A mis padres y a mis hermanos por motivarme a seguir adelante por mis metas.

A mi esposo por ser paciente y siempre apoyarme cuando lo necesito.

A mi asesora por ser el soporte para nosotras, por compartir sus conocimientos, por acompañarnos en todo este proceso. Gracias...

A mi compañera de tesis por estar presente en todo el proceso.

Br. Aliaga Huaranga, Julissa Yanet

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
1.2.1 Problema general.....	4
1.2.2 Problemas específicos	4
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos.....	4
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4.1 Teórica.....	5
1.4.2 Metodológica.....	5
1.4.3 Práctica.....	5
1.5 DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	6
1.5.1 Temporal	6
1.5.2 Espacial	6
1.5.3 Población o unidad de análisis	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES	7
2.1.1 Antecedentes nacionales	7
2.1.2 Antecedentes internacionales	10
2.2 BASES TEÓRICAS.....	13
2.2.1 Variable 1: Gestión farmacéutica.....	13

2.2.2	Variable 2: Satisfacción del usuario.....	15
2.2.3	Teorías relacionadas a las variables Gestión.....	16
2.3	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	18
2.3.1	Hipótesis general	19
2.3.2	Hipótesis específico.....	19
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....		20
3.1	MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
3.2	ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
3.3	TIPO DE INVESTIGACIÓN	20
3.4	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
3.5	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	21
3.5.1	Población.....	21
3.5.2	Criterios de elegibilidad	21
3.5.3	Muestra.....	22
3.5.4	Muestreo	22
3.5.5	Variables y operacionalización	23
3.6	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	25
3.6.1	Técnica	25
3.6.2	Descripción de instrumentos.....	25
3.6.3	Validación.....	26
3.6.4	Confiabilidad	26
3.7	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	27
3.8	ASPECTOS ÉTICOS	27
CAPITULO IV PRESENTACION Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		29
4.1	RESULTADOS	29
4.1.1	Análisis descriptivo.....	29
4.1.2	Variable satisfacción de usuarios	32
4.1.3	Tablas cruzadas.....	36
4.2	PRUEBA DE NORMALIDAD DE DATOS.....	39
4.3	PRUEBA DE HIPÓTESIS.....	40
4.3.1	HG	40

4.3.2 HE1.....	41
4.3.3 HE 2.....	42
4.4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	43
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	45
4.5 CONCLUSIONES.....	45
4.6 RECOMENDACIONES	46
ANEXOS	50
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	51
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	53
ANEXO 3: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	54
ANEXO 4: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	58
ANEXO 5. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	74
ANEXO 6. APROBACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Confiabilidad de Gestión Farmacéutica	26
Tabla 2 Confiabilidad de Satisfacción del Usuario	27
Tabla 3 Niveles de la gestión farmacéutica de usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024	29
Tabla 4 Niveles de la dimensión gestión farmacéutica enfocada en el medicamento de usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024	30
Tabla 5 Niveles de la dimensión gestión enfocada en el usuario de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024	30
Tabla 6 Niveles de la variable satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024	32
Tabla 7 Niveles de la dimensión humana del usuario de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024	33
Tabla 8 Niveles de la dimensión tecnología científica del usuario de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024	34
Tabla 9 Niveles de la dimensión entorno del usuario de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024	35
Tabla 10 Contingencia de la gestión farmacéutica y satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024	36
Tabla 11 Contingencia de la gestión enfocada en el medicamento y satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024	37
Tabla 12 Contingencia de la dimensión gestión enfocada en el usuario y satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024.	38
Tabla 13 Test de Normalidad KS	39
Tabla 14 Rho de Spearman: Relación entre gestión farmacéutica y satisfacción del usuario..	40
Tabla 15 Rho de Spearman: Relación entre gestión enfocada en el medicamento y satisfacción del usuario	41
Tabla 16 Rho de Spearman: Relación entre gestión enfocada en el usuario y satisfacción del usuario	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de la GF de usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024.	29
Figura 2. Niveles de la dimensión GF enfocada en el medicamento de usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024.....	30
Figura 3. Niveles de la dimensión GE en el usuario de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024.	31
Figura 4. Niveles de la variable SU de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024	32
Figura 5. Niveles de la dimensión humanística del usuario de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024.....	33
Figura 6. Niveles de la dimensión tecnología científica de usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024.	34
Figura 7. Niveles de la dimensión entorno de usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024.....	35
Figura 8. GF y SU de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024	36
Figura 9. Contingencia de la GEM y SU de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024.	37
Figura 10. Dimensión GEU y SU de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024.	38

Resumen

La presente investigación tuvo como **objetivo**: Determinar la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico ubicado en el distrito de Lima-Santa Anita durante el año 2024. **Metodología**: Se trabajó desde un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo básico, transversal, descriptivo y correlacional. **Población y muestra**: estuvo establecida por 1500 pacientes que acuden al establecimiento y se trabajó una muestra de 150 usuarios mayores de edad, quienes fueron seleccionados mediante un muestreo probabilístico aleatorio. Se utilizó la técnica de encuesta como instrumento de recolección de datos, debidamente validada por juicio de expertos y con altos niveles de confiabilidad (Alfa de Cronbach de 0.816 para la variable gestión farmacéutica y 0.765 para satisfacción del usuario).

Resultados: Evidenciaron que el 89,3 % de los usuarios calificó la gestión farmacéutica como buena, mientras que el 58 % reportó un nivel alto de satisfacción. Mediante el coeficiente Rho de Spearman se identificó una correlación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables ($Rho = 0.975$; $p < 0.05$). Asimismo, se observó una relación significativa entre las dimensiones gestión enfocada en el medicamento ($Rho = 0.941$) y gestión enfocada en el usuario ($Rho = 0.924$) con la satisfacción del usuario. **Se concluyó** que una gestión farmacéutica eficiente contribuye de manera significativa a mejorar la percepción y experiencia del usuario respecto a la atención recibida, lo que permite evidenciar la necesidad de optimizar los procesos administrativos y asistenciales dentro de los establecimientos farmacéuticos. Los hallazgos del estudio pueden ser tomados como referencia para futuras estrategias de mejora en el sector salud.

Palabras clave: Gestión farmacéutica, Satisfacción del usuario.

Abstract

The present research had the **objective:** To determine the relationship between pharmaceutical management and user satisfaction in a pharmaceutical establishment located in the Lima-Santa Anita district during the year 2024. **Methodology:** It was worked from a quantitative approach, with a non-experimental design, of a basic, cross-sectional, descriptive and correlational type. Population and sample: It was established by 1,500 patients who come to the establishment and a sample of 150 adult users was worked, who were selected through random probability sampling. The survey technique was used as a data collection instrument, duly validated by expert judgment and with high levels of reliability (Cronbach's alpha of 0.816 for the pharmaceutical management variable and 0.765 for user satisfaction).

Results: They showed that 89.3% of users rated pharmaceutical management as good, while 58% reported a high level of satisfaction. Spearman's Rho coefficient identified a high and statistically significant positive correlation between both variables (Rho = 0.975; $p < 0.05$). Likewise, a significant relationship was observed between the dimensions of medication-focused management (Rho = 0.941) and user-focused management (Rho = 0.924) and user satisfaction. It was **concluded** that efficient pharmaceutical management contributes significantly to improving user perception and experience regarding the care received, which highlights the need to optimize administrative and care processes within pharmaceutical establishments. The findings of the study can be used as a reference for future improvement strategies in the healthcare sector.

Keywords: Pharmaceutical Management, User Satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual, la calidad en la atención farmacéutica es una característica que no pasa desapercibido y viene a ser un componente esencial para garantizar la seguridad, eficacia y satisfacción del usuario en los servicios de salud. La gestión farmacéutica, entendida como las actividades en los procesos administrativos, técnicos y clínicos orientados a asegurar el acceso adecuado a medicamentos y servicios relacionados, desempeña un papel clave en la experiencia del paciente dentro del sistema sanitario.

Esta investigación nace de la intención de comprender cómo se relaciona la gestión farmacéutica con la satisfacción del usuario que solicita un servicio en un establecimiento farmacéutico en el distrito de Santa Anita, Lima. Este tema reviste especial importancia en un contexto donde se demanda una atención más humanizada, eficiente y centrada en el usuario, y donde los establecimientos farmacéuticos cumplen una función tanto asistencial como comercial.

A través de un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional, descriptivo y de corte transversal, esta investigación busca establecer si existe una relación significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario. Para ello, se ha desarrollado una estructura metodológica rigurosa que incluye el análisis de antecedentes, la definición de variables clave, la formulación de hipótesis, así como la recolección y análisis estadístico de datos obtenidos de una muestra representativa de usuarios adultos.

Los resultados de este estudio no solo permitirán evidenciar el grado de satisfacción de los usuarios cuando se les brinda el servicio, sino también identificar aspectos críticos dentro de la gestión farmacéutica que podrían ser mejorados. Asimismo, los hallazgos contribuirán al

debate académico y profesional para superar los estándares de la calidad en los servicios de salud farmacéuticos.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Los fármacos son una imperiosa necesidad para tratar las diferentes patologías que padecen las personas. Según señalo el grupo de alto nivel del secretariado general de las Naciones Unidas “Hay varios motivos por las que las personas no perciben la atención que necesitan, loa altos costos, la escasez de recursos en las unidades de salud, no se cuenta con el número suficiente de personal con adiestramiento y los conflictos entre los estados por la discriminación”. (1)

La falta de medicamentos es una situación que se da cuando la cantidad de medicamentos disponibles son menores a las necesidades de los consumidores, a nivel nacional. Por regla general se deben a problemas en la fabricación o distribución del medicamento. La Agencia Española de Medicamento y Productos Sanitarios (AEMPS) es la encargada de emplear medidas necesarias para garantizar que no se interrumpa el tratamiento de las personas cuando hay tensión en la cadena de suministro. Las autoridades sanitarias regionales autónomas también trabajan juntas para detectar y notificar tempranamente estos problemas. Desde 2008, la AEMPS publica en su página web información sobre cuestiones de suministro de medicamentos, y actualiza constantemente dicha información. (2)

En América Latina el acceso a servicios médicos y medicamentos son temas relevantes para la sociedad, pero no se cumple en equidad a todo el territorio, violando así los derechos de quienes buscan mejorar su salud. Las dificultades para acceder a los medicamentos tienen muchas causas que abarcan dimensiones geográficas, políticas, sociales y culturales. Sólo aquellos con condiciones socioeconómicas apropiadas tienen fácil acceso en la cantidad y calidad requeridas, esto conduce a la desigualdad entre los que tienen solvencia económica y

los que tienen carencias económicas, aunque los dos grupos necesitan recursos las circunstancias son diferentes. Costa Rica, tiene dificultades similares como los demás países vecinos. (3)

Barbosa reflexiono en que las farmacias son unidades para servir a la comunidad brindando sus servicios y sus conocimientos con profesionalismo y no que sea simplemente un lugar comercial de productos, sino que se pueda recibir más que eso con un fin mayor en bien de los beneficiarios. (4)

En Perú y en los demás Estados de América no se percibe una gestión óptima en las unidades de salud. Espinoza, Gil, Agurto (2016) los inconvenientes identificados en la gestión de los centros de salud en el Perú, según la encuesta ENSUSALUD 2016; enfrenta la ausencia de personal capacitado, escasez de suministros y fármacos, ambientes inadecuados y poca inversión monetaria. (5)

El Ministerio de Salud del Perú (2011) dio a conocer en cuanto al cumplimiento de los estándares, de la autoridad de gerencia para la planeación y administración de los bienes y profesionales de salud, solo se cumple el 14%; con el 37% en la disposición de los centros de salud para tomar acciones en cuanto a la gestión de calidad, solo el 14% de establecimientos toman acciones para la estimación de riesgos.

En áreas como la infraestructura solo el 32 % de los establecimientos cumple con la infraestructura esperada, solo el 25% de establecimientos cuentan con equipamiento. Una investigación en Brasil afirma que si se quiere obtener una gestión con buenos resultados se debe motivar a los profesionales a trabajar en conjunto en la intercomunicación entre ellos y con los pacientes. (6)

Para el cumplimiento de lo que se expuso anteriormente, se debe trabajar en una reorganización tanto de colaboradores como de recursos en los establecimientos de salud, así mismo la preparación profesional y humanitaria de los colaboradores en el punto de venta será clave para comprender e identificar las necesidades de los usuarios, esto servirá para mejorar la gestión en los establecimientos farmacéuticos y revertir los problemas para obtener mayor satisfacción en los usuarios y efectividad de la gestión en la oficina farmacéutica ofreciendo cada vez un mejor servicio. (6)

Pareciera que se exige demasiado, pero en realidad el trabajo de Gestión Farmacéutica se requiere de todos los esfuerzos posibles, corrigiendo cada falla como la comunicación inadecuada entre personal y usuario, entre los mismos colaboradores y entre gerente y colaboradores, supervisión, bajos salarios, todos los involucrados deben adaptarse a los cambios, como la inserción de la tecnología en los establecimientos, y actualización del personal todo esto para que haya un sistema de servicio más fluido y tener mejores resultados. (6)

Todos estos problemas que se vienen suscitando año tras año se ha tratado de superar con la ayuda de las entidades reguladoras de salud tanto nacionales como internacionales, que se encargan de implantar nuevos estudios, nuevas reglamentaciones, modificaciones; para lograr mejores servicios farmacéuticos para la población, si definitivamente toda esta información no llega a los puntos críticos de nuestro país para tomar acciones, seguiremos estancados en una mala gestión y esto se verá reflejado en el malestar y la insatisfacción de la comunidad, y no por ser un poco trágico esto conlleva a tener muertes por algo tan insólito como es tener un servicio de salud deficiente, obsoleto, inaccesible, desabastecido de personal y medicinas.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima – Santa Anita 2024?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la gestión farmacéutica enfocada en el medicamento y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima – Santa Anita 2024?

¿Qué relación existe entre la gestión farmacéutica enfocada en el usuario y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima – Santa Anita 2024?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima-Santa Anita 2024.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre la gestión farmacéutica enfocada en el medicamento y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima – Santa Anita 2024.

Determinar la relación entre la gestión farmacéutica enfocada en el usuario y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima – Santa Anita 2024.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Con este estudio se determinará la percepción del público usuario con relación a la satisfacción respecto a la gestión en el establecimiento farmacéutico seleccionado, de lo cual los resultados de este estudio serán tomados como un referente para proponer, elaborar y ejecutar políticas que favorezcan la gestión de los servicios farmacéuticos. Debido a la importancia y que no existen estudios relacionados, hemos tenido la firme convicción de realizar nuestra investigación; lo cual beneficiará primeramente a los usuarios y también a su medio familiar, esto nos dará como resultado, mayor bienestar y confianza respecto al proceso de atención del servicio de farmacia y el acceso a los medicamentos.

1.4.2 Metodológica

Con la finalidad de alcanzar los objetivos trazados, en este trabajo se aplicará la técnica de la encuesta dirigida a los usuarios del establecimiento farmacéutico seleccionado, utilizando instrumentos de recolección de datos (cuestionarios), validados y de confiabilidad, que permitieron recolectar datos de las variables estudiadas; que a su vez serán de utilidad en futuras investigaciones dirigidas a evaluar las percepciones sobre estas variables en establecimientos farmacéuticos.

1.4.3 Práctica

El desarrollo de este estudio nos permitirá obtener información actual de las variables identificadas, nutriendo y actualizando la información para tener mayor conocimiento sobre estos importantes indicadores en la gestión y satisfacción. Además, los resultados serán las bases

para otras investigaciones de tipo aplicado y longitudinal, dirigidas a renovar el proceso de gestión en los servicios farmacéuticos que se brindan al interior de los establecimientos autorizados.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

El estudio solo se limitará al análisis de las características para análisis del usuario del establecimiento farmacéutico durante el 2024.

1.5.2 Espacial

El estudio solo incluirá la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario del establecimiento farmacéutico durante el 2024.

1.5.3 Población o unidad de análisis

Serán 1500 pacientes que acuden al establecimiento farmacéutico del distrito de Santa Anita.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes nacionales

Huanca (7) se interesó en establecer la correlación entre la administración farmacéutica y la satisfacción de los clientes de una oficina farmacéutica, en el distrito de Pueblo Libre, en 2023. El estudio es de naturaleza básica, con un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental y un nivel de correlación. Se realizó un estudio con 80 pacientes, consiguiendo responder a dos encuestas válidas y fiables. Como resultado, se determinó que el 41.3% considera regular la administración farmacéutica y el 40% manifestó insatisfacción. Se determinó que existe una correlación efectiva entre las variables analizadas, la administración farmacéutica está vinculada con la satisfacción del usuario, demostrando una correlación positiva y relevante.

Becerra & Villanueva (8) tuvieron como finalidad definir la conexión entre la dirección farmacéutica y complacencia del paciente ambulatorio con la accesibilidad y administración de medicamentos en el área de farmacia del centro materno infantil de México-Lima 2023. El estudio es tipo básico, nivel descriptivo, no experimental, correlacional, método cuantitativo e inductivo-deductivo. Se utilizó una muestra de 217 empleando el método de encuesta. Los resultados muestran que la variable gestión en ambas dimensiones tiene un rango medio con más del 39%, la satisfacción del usuario se sitúa en un nivel medio con un 32.3%, la dimensión científica tiene un 35% y la dimensión ambiental tiene un 32.3%. Finalmente, en la dimensión entorno, el 32.3% se encuentra en un nivel bajo. Se concluye evidenciando que existe una correlación entre la administración de medicamentos y la satisfacción en el acceso y uso de los medicamentos por parte de los pacientes.

Velásquez (9) tuvo como objetivo principal analizar la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción de los usuarios en cuanto al acceso a medicamentos en un establecimiento de salud de nivel III-2, en Trujillo durante el año 2023. El estudio fue de tipo aplicado, con un diseño no experimental, de corte transversal y enfoque descriptivo-correlacional. Se trabajó con una muestra no probabilística de 273 usuarios, utilizando la encuesta como técnica de recolección de datos y un cuestionario con escala ordinal tipo Likert como instrumento. En los hallazgos descriptivos, se determinó que, de acuerdo con la opinión de los usuarios respecto a la gestión farmacéutica, el 65.6% la calificó como adecuada, el 28.9% como regular y el 5.5% como deficiente. En cuanto a la satisfacción con el acceso a medicamentos, el 87.5% reportó un nivel alto, el 9.2% un nivel medio, y el 3.3% un nivel bajo. Los resultados inferenciales evidenciaron una significancia estadística ($p < 0.05$) y un coeficiente Rho de Spearman de 0.638, lo que indica una correlación directa moderada significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción de los usuarios

Ayala (10) tuvo como finalidad comprender la gestión de farmacia y su concordancia con la complacencia de obtener los medicamentos, mediante un enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional, diseño no experimental en la asistencia del establecimiento farmacéutico del centro de salud Belén Ayacucho, 2021. La información se obtuvo a través de un formulario de preguntas previamente verificadas y utilizadas en la muestra. Como respuesta, se concluyó que la administración de medicamentos es buena al igual que en sus dos dimensiones.

Respecto a la gratificación del alcance a medicamentos; más del 50% de las personas manifiestan estar satisfecho, igual que en sus otras dimensiones, por otro lado, la dimensión entorno, 38% de los pacientes experimentan sentirse “regularmente satisfechos”. Determinando

que la administración farmacéutica tiene un vínculo alto con la gratificación de la obtención a fármacos de pacientes atendidos en el servicio de farmacia. Se recomienda ofrecer asesoramiento farmacéutico y talleres educativos para contribuir en la satisfacción del acceso al medicamento.

Barrionuevo & Salvador (11) tuvieron como objetivo determinar la gratificación del usuario frente a la dispensación de los medicamentos, mediante un estudio tipo no experimental, correlacional, transversal y prospectivo realizados en establecimientos farmacéuticos ubicadas en el distrito de Santiago de Surco, Lima en el mes de enero del 2021. A través de encuestas, se recolectaron datos y se determinó que los clientes que visitan 03 boticas y 01 farmacia en el distrito de Santiago de Surco, se encuentran satisfechos en un 90% respecto a la dispensación de medicamentos y sus dimensiones: información adecuada y entrega de medicamento, y la satisfacción del cliente respecto a la percepción y expectativa del servicio están satisfechos en un 100%. Por lo tanto, se determinó que, en términos generales, la dispensación fue adecuada.

López & Chávez (2022) (12) realizaron un estudio en boticas privadas del Cercado de Lima con el objetivo de evaluar la relación entre la gestión del stock de medicamentos y la percepción de satisfacción de los usuarios. Con un diseño descriptivo-correlacional y muestra de 120 usuarios, hallaron que un 85% reportó insatisfacción cuando existía desabastecimiento de medicamentos, lo cual afectaba su percepción general del servicio. La correlación entre ambas variables fue significativa ($Rho = 0.79$), indicando que una adecuada gestión del medicamento incide en la satisfacción del usuario.

Córdova et al. (2021) (13) evaluaron la calidad de atención en farmacias hospitalarias públicas de Lima Metropolitana y su relación con la satisfacción del paciente. Utilizaron el modelo SERVQUAL adaptado al contexto farmacéutico y encontraron que las dimensiones más

críticas eran la falta de información sobre el uso correcto de medicamentos y el tiempo de espera. El 62% de los usuarios expresó un nivel bajo de satisfacción cuando percibía deficiencias en la atención humana.

2.1.2 Antecedentes internacionales

Asimismo, en el ámbito internacional tenemos a:

Georgiopoulos et al. (14), El propósito era evaluar la satisfacción de los clientes con la asistencia de atención farmacéutica proporcionada durante la pandemia de COVID-19, Grecia-2023. Se examinaron las expectativas del paciente y su percepción respecto a la asistencia a la atención farmacéutica que habían obtenido; se utilizó un grupo de 168 clientes y se recolectaron datos mediante encuestas, en las que se evaluaron las expectativas y la percepción de los clientes de farmacias en Atenas. Teniendo como resultado que alrededor del 64,2% de ellos estaban completamente satisfechos con los servicios de atención farmacéutica y demostrando que los farmacéuticos están en una posición excepcional para facilitar la expansión de la práctica y convertir la medicina en un recurso confiable para los médicos y pacientes.

Suárez et al. (15), El propósito de esta investigación fue examina el efecto de la disposición del trabajo en la gratificación y precisión de la industria farmacéutica caso Farmacia Mia- Ecuador,2022. Aplicando una metodología cuantitativa, de nivel descriptivo y correlacional con un grupo de 265 usuarios del establecimiento de farmacia. Los hallazgos indicaron que la asistencia de alta calidad tiene un impacto positivo en la fidelización; esto provoca que los clientes vean al establecimiento como el lugar idóneo para obtener sus fármacos y sugerir a terceros. En cambio, las vivencias obtenidas con el servicio simbolizan la satisfacción y la excelencia del servicio.

Kabba et al. (16), el propósito del estudio es evaluar la satisfacción del paciente con la asistencia farmacéutica recibidos en 4 hospitales públicos gratuitos en Sierra Leona-2021, se empleó un diseño transversal y cuestionario administrado por entrevista.

Se analizaron 797 cuestionarios y se obtuvo como resultado 56% satisfechos, 28.7% muy satisfechos con los servicios que recibieron, pero se obtuvo baja satisfacción respecto al entorno de la farmacia. Concluyendo que se necesita una mejora en cuanto a infraestructura de la farmacia.

Alotaibi, et al. (17), contaron como finalidad determinar la satisfacción de los pacientes ambulatorios con relación a las instalaciones y servicios de farmacia en Arabia Saudita-2021, se llevó a cabo un estudio cuantitativo, transversal y correlacional, en el que participaron 746 pacientes. El instrumento del estudio fue un cuestionario de 23 preguntas. En consecuencia, se descubrió que aproximadamente el 50% de las personas que asisten a las instalaciones de farmacia ambulatoria no están satisfechos con los mismos y que el nivel de satisfacción es bajo.

Abaurre R. et al. (18), “Satisfacción de los usuarios de farmacia comunitaria con el servicio de dispensación protocolizada” dispusieron como aspiración valorar la complacencia de los usuarios con el servicio de dispensación en el establecimiento de farmacia, con un estudio observacional descriptivo transversal en diferentes regiones de España., a través de un formulario validado de 10 ítems, organizado, multidimensional, con escala Likert de 5 categorías. El formulario nos permite evaluar dos áreas de la satisfacción general del usuario; el primero es la relación del personal recibido y segundo la atención de dispensación recibida. Dando como resultado de los 53 establecimientos de farmacia, se recopilaron 335 cuestionarios, de los que fueron efectivos 329. En los resultados la satisfacción fue de 71,2% de muy satisfecho

en el trato del personal y la complacencia de los clientes con la atención de dispensación, alcanzo un 59,1% de muy satisfecho.

Las conclusiones fueron que la satisfacción de los pacientes con el trato del personal recibido fue muy elevada al igual que la gratificación de los clientes con la asistencia del profesional farmacéutico siendo más de la mitad de los pacientes.

Martínez et al. (2023) (19), en un estudio realizado en farmacias comunitarias de México, analizaron cómo la gestión centrada en el paciente influye en la fidelización y satisfacción. Hallaron que la capacitación continua del personal farmacéutico mejoraba la comunicación y resolución de dudas, elevando la satisfacción al 92% en usuarios frecuentes. Destacaron la necesidad de reforzar el rol del farmacéutico como agente de salud, no solo como proveedor de productos.

Silva & Ribeiro (2022) (20), realizaron una investigación en Brasil sobre la relación entre la gestión del servicio farmacéutico y la percepción de calidad del entorno. Con una muestra de 300 pacientes, encontraron que la organización del espacio, limpieza y privacidad estaban directamente relacionadas con la satisfacción percibida ($p < 0.05$), concluyendo que la dimensión entorno debe considerarse parte esencial de la gestión farmacéutica moderna.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Variable 1: Gestión farmacéutica

Castellana (2015). Existe una relación entre las farmacias y los requisitos reglamentarios para la gestión y las pruebas para garantizar el cumplimiento. Debiendo mantener una amplia documentación que deben gestionar para demostrar que está funcionando correctamente.

De Anca (2014). Hoy en día, una farmacia ya no es un negocio, sino una empresa, por tanto, además de farmacéutico, un farmacéutico también es empresario, un directivo y máximo accionista. Esto significa gestionar tu farmacia de forma profesional y según estándares de eficiencia y rentabilidad empresarial, utilizando todos los recursos disponibles y buscando asesoramiento profesional como una PYME. (23)

Hallit et al. (2019). El papel del farmacéutico ha evolucionado hacia un enfoque centrado en el paciente, lo que ha llevado al desarrollo de estándares internacionales de Buenas Prácticas Farmacéuticas (BPF), promovidos por la Federación Farmacéutica Internacional (FIP). Estas pautas abarcan principios relacionados con la gestión de medicamentos (suministro, uso racional) y la atención al paciente (educación, seguimiento farmacoterapéutico). En el Líbano, aunque la población tiene altas expectativas de los farmacéuticos comunitarios, la percepción de sus servicios es mixta, y el uso de plataformas electrónicas para la gestión farmacéutica sigue siendo limitado. Por ello, la Orden Libanesa de Farmacéuticos (OPL), en colaboración con el Ministerio de Salud Pública, desarrolló directrices de BPF adaptadas al contexto local. Este proyecto incluyó la creación del Subcomité de Práctica Farmacéutica Comunitaria, compuesto por farmacéuticos experimentados, que se basaron en estándares internacionales de países como Canadá, Australia, Jordania y Francia. Estas directrices consideran aspectos como el perfil avanzado del paciente, sistemas de reporte de seguridad de medicamentos y educación continua,

con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios farmacéuticos y alinear la práctica farmacéutica con las necesidades culturales y regulatorias del Líbano. (24)

Oviedo et al. (2002). Una farmacia es una empresa cuya dirección y gestión es generalmente aprobada por el propietario y es responsable del plan operativo, complementado por asesores y colaboradores financieros. (25)

La variable Gestión Farmacéutica abarca 2 dimensiones siendo la dimensión 1 enfocada en el medicamento y la dimensión 2 enfocada en el usuario.

2.2.1.1 Dimensión 1: Gestión farmacéutica enfocada en el medicamento

Jiménez (2018) En la dimensión 1 enfocada en el medicamento se entiende que, se realizan actividades que estén relacionadas con el medicamento. Cabe mencionar que la Organización Mundial de la Salud (OMS) pone a disposición de los estados de América el recurso de Política Nacional de Medicamentos, que bajo la dirección de profesionales vinculados con principios éticos, sociales y económicos puedan adecuar a las necesidades del país y tomar las acciones que parten desde la selección, costo, distribución, comercialización, promoción, almacenamiento, disponibilidad y acceso a los medicamentos, estas acciones se unen al interés de mejorar la equidad, acceso y calidad de los recursos.(26)

2.2.1.2 Dimensión 2: Gestión farmacéutica enfocada en el usuario

Peretta (2005). Para la dimensión 2 enfocada en el usuario, están las prácticas farmacéuticas direccionadas en el usuario apoyando el uso racional de los medicamentos, actividades como la dispensación de los medicamentos, la orientación de información de los medicamentos, el seguimiento farmacoterapéutico, la detección, prevención y solución de problemas relacionados al medicamento (PRM), todo esto debidamente documentado bajo un sistema de registro que se realiza en colaboración con los demás profesionales.(27)

2.2.2 Variable 2: Satisfacción del usuario

Rey (2000). La satisfacción o la insatisfacción está directamente relacionada con la disposición de asistencia al usuario, sus propiedades o los contenidos proporcionados, cuya información es muy importante sobre el éxito o fracaso del sistema para cumplir con sus expectativas. (28)

El modelo SERVQUAL es ampliamente reconocido como una herramienta eficaz para evaluar la satisfacción del cliente, diseñado originalmente en la década de 1990 para un estudio de calidad del servicio en los Estados Unidos, este instrumento ha logrado un uso generalizado a nivel mundial. Según Parasuraman et al. (1985, citado en Veliz y Villanueva, 2013) (29), los factores clave para garantizar la calidad del servicio son la comunicación y los procesos de control, los cuales deben ser analizados utilizando datos cuantitativos obtenidos de estudios exploratorios. Aunque algunos autores critican el modelo SERVQUAL por basarse en expectativas y percepciones en lugar de actitudes, estudios empíricos han validado su eficacia en diversos servicios (Buttle, 1996) (30). En el ámbito nacional, este modelo se ha empleado en encuestas relacionadas con servicios de salud. En términos de satisfacción del usuario, se consideran tres dimensiones principales como dimensión humana, técnico-científico y entorno.

2.2.2.1 Dimensiones 1: Humana

Esta dimensión resalta la importancia de brindar atención eficiente y garantizar el bienestar del paciente. De acuerdo con la OMS, la salud se caracteriza como un estado de bienestar físico, mental y social, que demanda una adaptación biológica apropiada y el crecimiento integral del individuo. Los servicios de salud deben enfocarse en el paciente, considerando su singularidad, elecciones y entorno social y cultural. Esto implica ofrecer datos

claros y mantener la privacidad del paciente, poniendo especial atención en la empatía y la ética profesional. (Maimones, citado en Huiza, 2012). (31)

2.2.2.2 Dimensión 2: Técnico-científica

Donabedian (1996) destaca que las características de los recursos disponibles influyen en cómo se evalúa la atención técnica. Si bien la comparación con estándares ideales puede ser útil, es fundamental considerar lo que es razonablemente alcanzable dentro de un contexto específico, tomando en cuenta limitaciones de recursos. (32)

2.2.2.3 Dimensión 3: Entorno

Marriner (1999) propuso una teoría centrada en el entorno, señalando que factores como la ventilación, luz, limpieza y ruido influyen en el bienestar del paciente. Según el Ministerio de Salud, la calidad del entorno incluye aspectos como la comodidad, limpieza, privacidad y confianza que perciben los usuarios, los cuales son esenciales para agregar valor a los servicios de salud. (33)

2.2.3 Teorías relacionadas a las variables Gestión

Murray (2004). Gestión es la dirección coordinada entre todas las áreas de una empresa, departamentos, instituciones, etc. Además de todas las actividades encaminadas a obtener y facilitar las provisiones necesarias para llegar a cumplir los objetivos organizacionales. Esto incluye fases de la gestión desde la organización, recursos humanos, planificación y evaluación hasta el establecimiento de metas, objetivos y resultados. (34)

Ropa & Alama (2022). Gestión, también proviene de gestio-onis, entendida como el acto de llevar algo, y sus equivalentes son gestionar, gestor y administrador. Es un comportamiento

que implica planificar, organizar, motivar, dirigir, controlar y guiar a un grupo de personas desde una perspectiva holística para lograr los objetivos de una organización o empresa. (35)

Manrique (2016). Gestión, es el arte de saber lo que se quiere hacer y hacerlo de la mejor y más eficiente manera. (36)

2.2.3.1 La gestión y sus cambios

López et al (2019). La era tecnológica ha sido un cambio notorio en todas las empresas, los empleados conocían perfectamente que es lo que tenían que hacer, el Gerente se encargaba de supervisar y cuantificar los resultados. Aquí lo que primaba era cumplir con las exigencias de los dueños y de obtener mayor rentabilidad. Hoy en día los avances tecnológicos y la competencia de empresas extranjeras hacen que permanecer en este medio sea una lucha constante. Sin embargo, esto se puede atenuar aplicando estrategias y un sistema que ayude en los procesos de gestión. (37)

Para realizar una buena gestión, se deberá cumplir con tres funciones primordiales.

1. Conocer y entender la finalidad y la misión de la empresa y con ello definir los objetivos.
2. Capacitación constante al personal de la empresa, e internamente llevar a cabo una retroalimentación dinámica en las diferentes áreas para trabajar con eficacia.
3. Detectar los cambios externos que afectan a la organización de la empresa rediseñar, corregir y mejorar ya sea el modelo de trabajo, los procesos, la comunicación u otros que se detecten.
4. Para que exista una funcionalidad como negocio, empresa, equipo que brinda un servicio de calidad de manera integral, deben surgir cambios desde adentro

y se vean reflejados en la atención y como resultado tendremos usuarios satisfechos.

2.2.3.2 Teorías relacionadas a satisfacción

La satisfacción del usuario es lo que más se prioriza en un establecimiento que brinda un servicio. Es cierto que la satisfacción del usuario surge de brindar un servicio de alta calidad. Un usuario con un elevado nivel de satisfacción experimentará un efecto positivo en su comportamiento, con otros usuarios y con aquellos que le proporcionan el servicio, manifestando actitudes, como estar dispuesto a pagar por el servicio, volver cuando considere necesario al mismo lugar, que sugiere el servicio o el establecimiento con su ambiente, y prestar atención a lo que se le indica. (38)

La satisfacción del cliente está ligada a las expectativas que el usuario tenga frente al comportamiento del producto o del servicio que reciba. También se puede decir que cada persona evalúa bajo su propia percepción de satisfacción. El criterio del usuario sobre el servicio o producto recibido servirá para mejorar la calidad del servicio, el producto y la imagen que proyecta el establecimiento.

2.3 Formulación de hipótesis

Hernández et al. (2010), define la hipótesis como una predicción posible de la relación entre dos o más variables. (39)

Monje (2011) define la hipótesis como suposición o conjetura verosímil sobre las relaciones entre hechos o fenómenos, que debe ser verificada. (40)

2.3.1 Hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico en Lima – Santa Anita, 2024

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico en Lima – Santa Anita, 2024

2.3.2 Hipótesis específico

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión enfocada en el medicamento de la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima-Santa Anita 2024.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión enfocada en el medicamento de la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima-Santa Anita 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión enfocada en el usuario de la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima-Santa Anita 2024.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión enfocada en el usuario de la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima-Santa Anita 2024.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

Se aplicará el método científico, que consiste en una serie de procesos sistemáticos e instrumentos confiables encaminados a conseguir conocimientos verídicos acerca de un fenómeno de interés. En este estudio se hará uso del método hipotético-deductivo, se trata de una serie de afirmaciones que se consideran hipótesis y tiene como objetivo refutar o falsear tales afirmaciones, tomando conclusiones que deben confrontarse con los hechos (Bernal,2010).
(41)

3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque es el cuantitativo por lo que se aplicará técnicas estadísticas.

3.3 Tipo de investigación

La búsqueda será de tipo básico, acreditado por reunir datos que favoreció agrandar el entendimiento real respecto a las propiedades de interés, lo cual permitirá el progreso de siguientes investigaciones.

3.4 Diseño de la investigación

Se aplicará un diseño no experimental, centrado principalmente en la cuantificación de fenómenos perceptibles de cada variable en su entorno natural, seguidamente se analizará el grado de relación. Será así mismo de corte transversal debido a que se procede a realizar la recolección de datos (utilizando encuestas) en un tiempo indicado, dentro de un periodo determinado, para luego analizar la relación entre las variables identificadas. De alcance

descriptivo y correlacional.

Descriptivo ya que busca establecer las características y propiedades esenciales del fenómeno que se quiera analizar. (Hernández et al., 2014) (36) y correlacional debido a que su objetivo fundamental es determinar en qué medida las variaciones en uno o más factores están relacionadas con las variaciones en otros u otros factores (Monje, 2011). (40)

3.5 Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población

Es el campo geográfico donde se realiza la investigación por lo cual es el conjunto de todos los elementos que lo componen (Carrasco, 2005) (42), está compuesta por todos los pacientes del establecimiento farmacéutico en Santa Anita-Lima del 2024 en su totalidad fueron 1500 usuarios.

3.5.2 Criterios de elegibilidad

Criterios de inclusión:

- Pacientes mayores de edad (>18 años)
- El consentimiento informado fue el medio por el cual los pacientes participaron.

Criterios de eliminación:

- Usuarios menores de edad
- Pacientes que no mostraron interés en participar en la investigación.

3.5.3 Muestra

Conjunto de sujetos y objetos que provienen de una población (Monje,2011) (34).

El tamaño de la muestra es 150.

$$n = \frac{e^2 + (z^2(p \cdot q))}{\frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Margen: 10%

Nivel de confianza (NCD): 99%

Población: 1500 Tamaño de muestra: 150

n = Muestra

z = NCD

p = Proporción de la población con la característica deseada (éxito)

q = Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)

e = Nivel de error dispuesto a cometer

N = Tamaño de la población

3.5.4 Muestreo

Es probabilístico aleatorio, se realiza una separación incierta de las unidades de muestreo; las unidades pueden tener la viabilidad de ser elegidos (Monje, 2011) (40).

3.5.5 Variables y operacionalización

Hernández et al. (2010) (39), una variable es una característica cambiante que tiene la capacidad de ser medible u observable. Por lo cual la variable es una cualidad de la realidad que varía entre individuos y grupos (Monje ,2011) (40). Se busca la relación entre la satisfacción del paciente y la variable Gestión Farmacéutica.

La operacionalización es un procedimiento que se inicia con declaraciones que se consideran hipótesis y busca refutar o falsear dichas declaraciones, derivando conclusiones que deben ser confrontadas con los hechos. (Monje,2011).

De acuerdo con lo mencionado anteriormente se trabajó una matriz de operacionalización (Ver anexo 1).

3.5.5.1 Variable Gestión farmacéutica

Definición conceptual:

Según la OMS en el documento "Good Pharmacy Practice (GPP)", se establecen estándares para la atención farmacéutica, donde destacan las funciones orientadas tanto a los medicamentos (gestión de suministro, uso racional, etc.) como al paciente (educación, seguimiento farmacoterapéutico.) Hallit et al. (2019). (24)

Definición operacional:

Será la totalidad de puntos obtenidos que abarcan 2 dimensiones con sus 15 indicadores y 15 ítems.

Indicadores:

Son las unidades de medición, que conceden evaluar las relaciones según las magnitudes, expresados en cantidades o vocablos, según el fundamento teórico.

Escala de medición:

Se considera que las variables se le asignan la siguiente forma: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5), con objetivo de elegir el más adecuado para su situación.

3.5.5.2 Variable Satisfacción del paciente**Definición conceptual:**

Es una medición de los resultados de las interacciones entre los profesionales de la salud y los pacientes (39) esto quiere decir que son las suposiciones que tiene el usuario.

Definición operacional:

Se obtendrá la totalidad de puntos que abarcan 3 dimensiones con sus 19 indicadores y 19 ítems.

Indicadores:

Son las unidades de medición, que conceden evaluar las relaciones según las magnitudes, expresados en cantidades o vocablos, según el fundamento teórico.

Escala de medición:

Para las variables se expresan de la siguiente forma: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5), con objetivo de elegir el más adecuado para su situación.

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Técnica

La técnica seleccionada para esta investigación fue la encuesta, la cual se utiliza como herramienta de recolección de datos primarios. Esta metodología nos permitirá obtener la información necesaria para llevar a cabo nuestro estudio.

3.6.2 Descripción de instrumentos

En esta investigación, se utilizan dos formatos de encuesta. El primero está diseñado para medir la variable gestión farmacéutica, mientras que el segundo se enfoca en evaluar la satisfacción del usuario. Cada formato se analizará según sus dimensiones e indicadores previamente establecidos.

Para la variable gestión farmacéutica incluye un total de 15 preguntas tipo Likert, fueron considerados 2 dimensiones, gestión enfocada en el medicamento conformado por 3 indicadores, gestión enfocada en el usuario conformado por 2 indicadores que fueron valorados mediante la escala; nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. Para la variable satisfacción del usuario consta de 19 preguntas fueron considerados 3 dimensiones, humana conformado por 1 indicador, técnico científico conformado por 1 indicador, entorno conformado por 1 indicador que fueron valorados mediante la escala; nunca, casi nunca, a veces, casi siempre

y siempre.

3.6.3 Validación

El proceso se llevará a cabo mediante la evaluación de tres expertos, quienes analizarán el instrumento. Posteriormente, los especialistas entregarán los resultados de la validación, así como el correspondiente certificado de validez.

1. Dr. / Mg. Elmer Oyarce Alvarado
2. Dr. / Mg. Juan Antonio Esquivel Parra del Riego
3. Dr./Juan Manuel Parreño Tipian

3.6.4 Confiabilidad

La confiabilidad fue evaluada mediante el Alfa de Cronbach, para lo cual se realizó una muestra piloto de 25 usuarios que acudieron al establecimiento farmacéutico ello para realizar la medición de nuestros instrumentos y concluir si existe o no confiabilidad. Se obtuvieron en este análisis los valores de 0.816 para la encuesta de gestión farmacéutica y 0.765 para la encuesta de satisfacción del usuario, por lo tanto, estos resultados muestran una alta confiabilidad.

Tabla 1 Confiabilidad de Gestión Farmacéutica

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.816	15

Tabla 2 *Confiabilidad de Satisfacción del Usuario*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.765	19

3.7 Procesamiento y análisis de datos

Se aplicó la encuesta a los usuarios del Establecimiento Farmacéutico, una vez que fueron recolectados los datos, se tabularon los valores en un software de Microsoft Excel 2016. Luego estos valores fueron ingresados al SPSS (versión 27), donde se aplicó el Alfa de Cronbach para evaluar la consistencia interna de un conjunto de preguntas en un cuestionario dando como resultado si el cuestionario es o no confiable; a su vez también tendremos la correlación entre las variables por medio de la Correlación Rho de Spearman, esto será clave para la comprobación de la hipótesis, mediante el valor que se obtuvo fue $\text{sig.} < 0,000$ que fue menor a la significancia de 0,05, con ese valor se rechaza la hipótesis nula y se concluye que si existen una relación positiva y significativa entre las variables de estudio.

3.8 Aspectos éticos

Para cumplir con los principios éticos de la investigación, se obtuvo el documento de aprobación por parte del “Comité de Ética”, en la que se comprobó la originalidad y autenticidad de la investigación por medio de la comprobación del anti-plagio en el Turnitin. Por otro lado, se consideró el principio bioético de Helsinki, quien exige el documento de consentimiento informado de manera libre y voluntaria durante la recopilación de datos (Álvarez. 2019), salvaguardando los derechos de las personas, para la participación de los usuarios se hizo de su conocimiento el consentimiento informado, también, se hizo presente que el estudio fue

aprobado por el comité de ética de la universidad Norbert Wiener.

Los datos se sometieron a un análisis exhaustivo para la interpretación de sus resultados, concluyendo así con una información legítima y confiable, que nos permitirá llegar a los objetivos propuestos en esta investigación.

CAPITULO IV PRESENTACION Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo

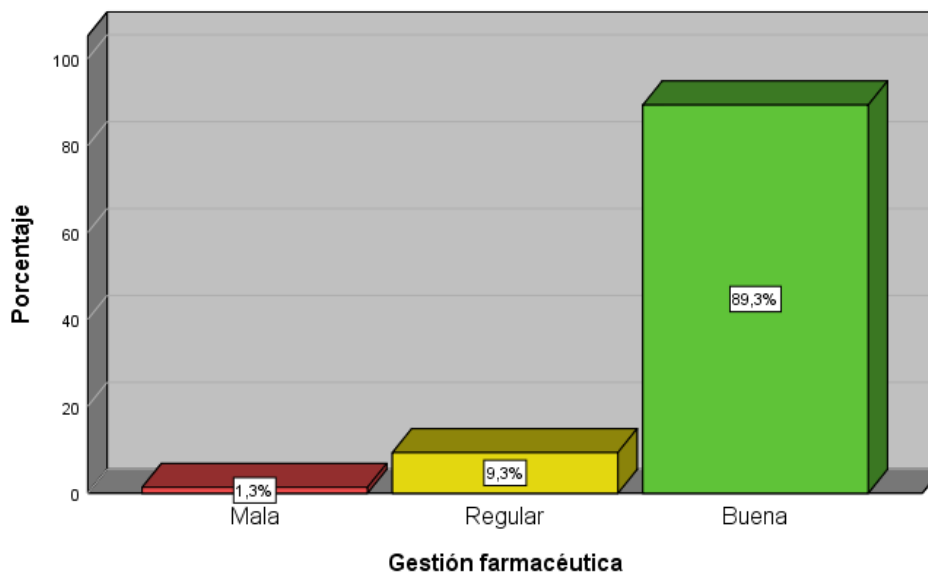
Descripción de los niveles de la variable gestión farmacéutica

Tabla 3. Niveles de la gestión farmacéutica (GF) de usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	2	1,3
Regular	14	9,3
Buena	134	89,3
Total	150	100,0

Fuente: Encuesta realizada a usuarios de un establecimiento farmacéutico.

Figura 1. Niveles de la GF de usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024.



En la tabla 3 y figura 1, los resultados de la investigación evidencian los niveles de la

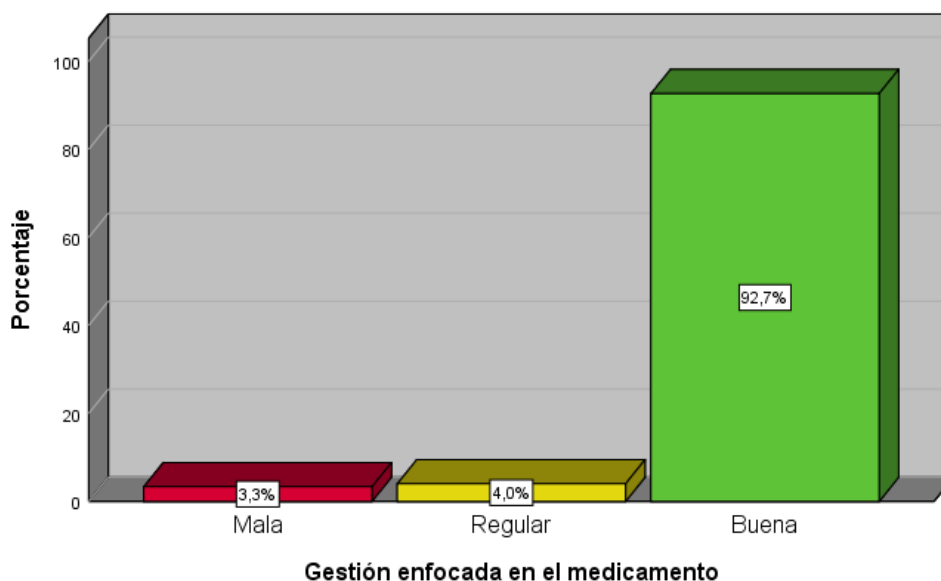
variable GF, el 89,3% de los participantes indicaron un nivel de satisfacción "Buena", por otro lado, el 9,3% indico un nivel de satisfacción "Regular", mientras que solo el 1,3% indico un nivel de satisfacción "Mala".

Tabla 4. Niveles de la dimensión GF enfocada en el medicamento de usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	3,3
Regular	6	4,0
Buena	139	92,7
Total	150	100,0

Fuente: Encuesta realizada a usuarios de un establecimiento farmacéutico.

Figura 2. Niveles de la dimensión GF enfocada en el medicamento de usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024



De la tabla 4 y figura 2; de la dimensión gestión enfocada en el medicamento de usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024, se observa que el 92,7% de usuarios considera la gestión enfocada en el medicamento con un nivel de satisfacción "Buena",

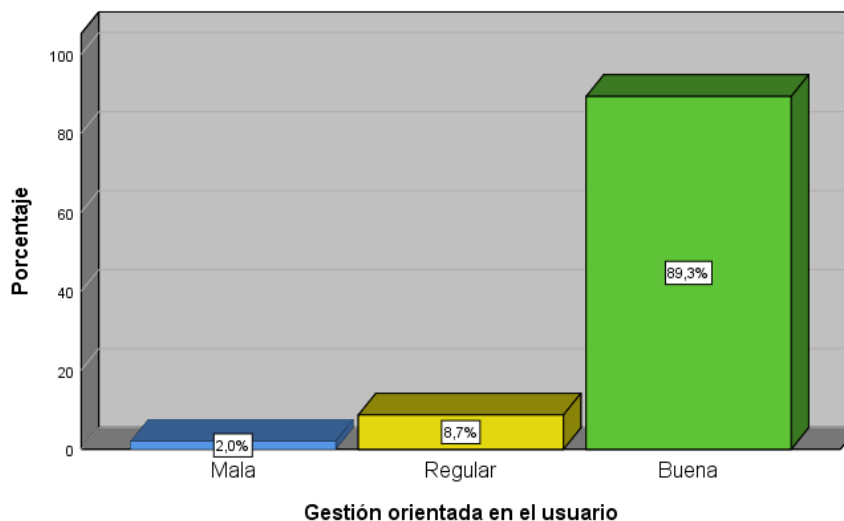
por otro lado, el 4,0% indico un nivel de satisfacción "Regular", y solo el 3,3% indico un nivel de satisfacción "Mala".

Tabla 5. Niveles de la dimensión gestión enfocada (GE) en el usuario de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024

	Frecuencia	Porcentaje
Mala	3	2,0
Regular	13	8,7
Buena	134	89,3
Total	150	100,0

Fuente: Encuesta realizada a usuarios de un establecimiento farmacéutico.

Figura 3. Niveles de la dimensión GE en el usuario de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024.



De la tabla 5 y figura 3; de la dimensión GE en el usuario, se observa que el 89,3% de usuarios considera dicha gestión con un nivel de satisfacción "Buena", por otro lado, el 8,7% indico un nivel de satisfacción "Regular", y solo el 2,0% indico un nivel de satisfacción "Mala".

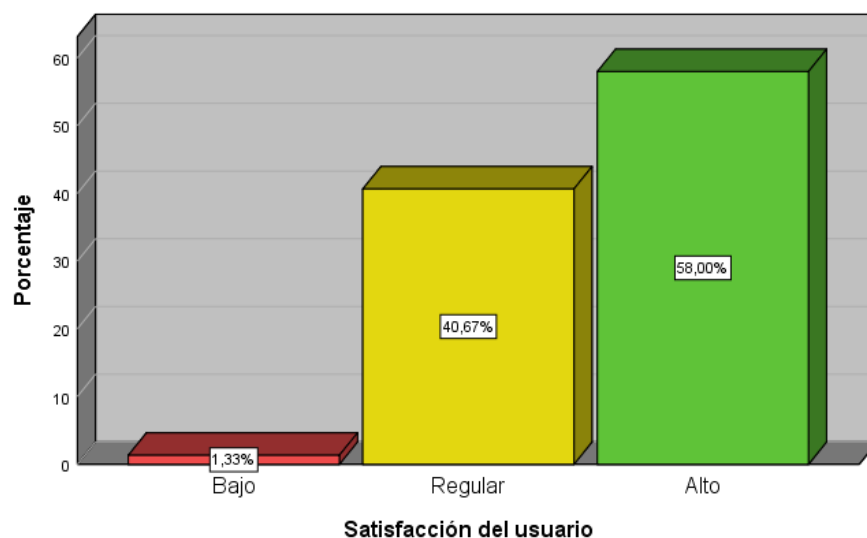
4.1.2 Variable satisfacción del usuario

Tabla 6. Niveles de la variable satisfacción del usuario (SU) de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024

	Cantidad	Porcentaje
Bajo	2	1,3
Regular	61	40,7
Alto	87	58,0
Total	150	100,0

Fuente: Encuesta realizada a usuarios de un establecimiento farmacéutico.

Figura 4. Niveles de la variable SU de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024



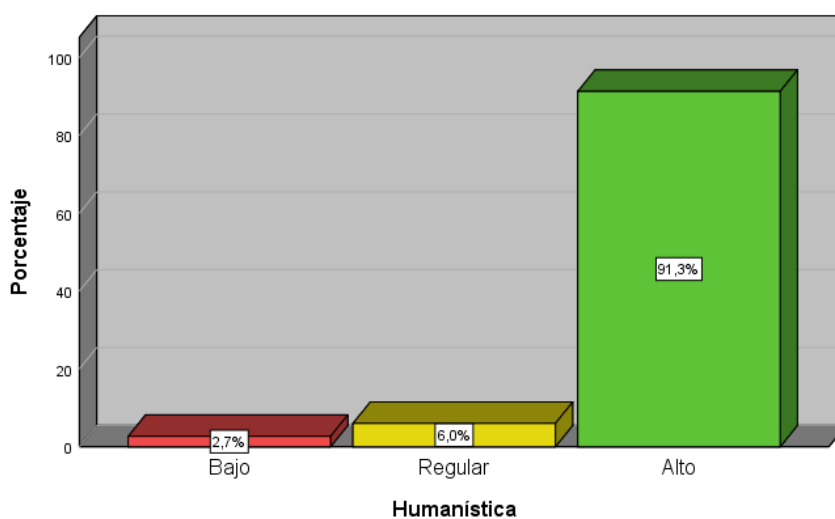
De la tabla 6 y figura 4; De los niveles de la variable satisfacción del usuario, se observa que el 58,0% de los usuarios indicaron percibir una satisfacción “Alta”, el 40,67% indicó que existió una satisfacción “Regular” y en el 1,33% indico una satisfacción “Baja”.

Tabla 7. Niveles de la dimensión humana del usuario de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	2,7
Regular	9	6,0
Alto	137	91,3
Total	150	100,0

Fuente: Encuesta realizada a usuarios de un establecimiento farmacéutico.

Figura 5. Niveles de la dimensión humanística del usuario de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024.



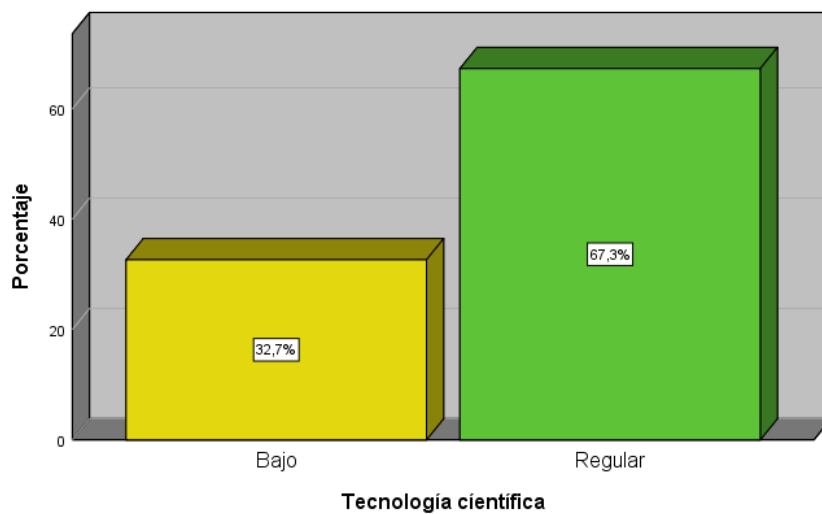
De la tabla 7 y figura 5; de la dimensión humanística se observa que el 91,3% de usuarios indicaron que había mucha empatía en la atención en el establecimiento farmacéutico, mientras que el 6,0% percibió una regular empatía y solo el 2,7% del usuario percibió una baja empatía en la atención recibida en el establecimiento farmacéutico.

Tabla 8. Niveles de la dimensión tecnología científica del usuario de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	49	32,7
Regular	101	67,3
Total	150	100,0

Fuente: Encuesta realizada a usuarios de un establecimiento farmacéutico.

Figura 6. Niveles de la dimensión tecnología científica de usuarios de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024.



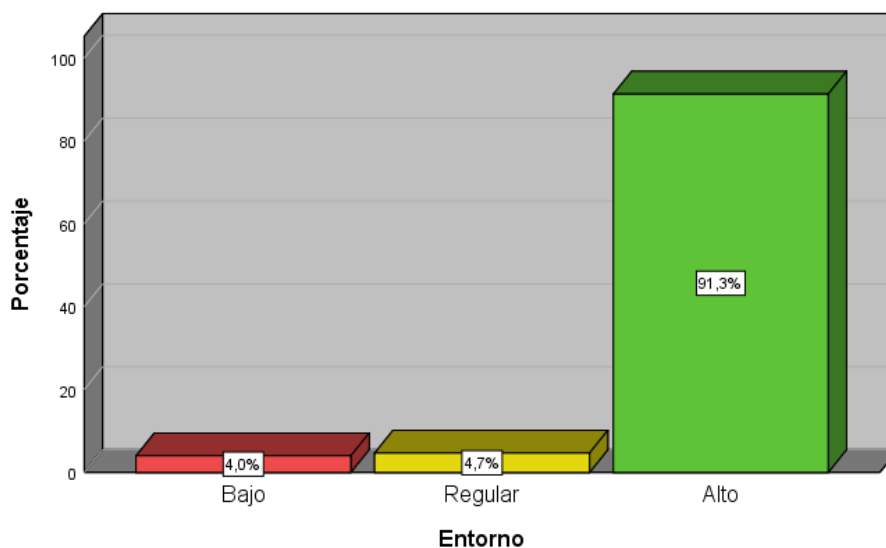
De la tabla 8 y figura 6; de la dimensión tecnología científica de un establecimiento farmacéutico, se observa que el 67,3% de usuarios indicó que el nivel es regular y el 32,7% de usuarios que es bajo.

Tabla 9. Niveles de la dimensión entorno del usuario de un establecimiento farmacéutico,
Lima – Santa Anita 2024

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	4,0
Regular	7	4,7
Alto	137	91,3
Total	150	100,0

Fuente: Encuesta realizada a usuarios de un establecimiento farmacéutico.

Figura 7. Niveles de la dimensión entorno de usuarios de un establecimiento farmacéutico,
Lima – Santa Anita 2024



De la tabla 9 y figura 7; de la dimensión entorno de usuarios, se observa que el 91,3% de los pacientes indicó percibir una atención segura dentro del establecimiento farmacéutico, por otro lado, el 4.7% y el 4,0% indicaron percibir un entorno regular y bajo.

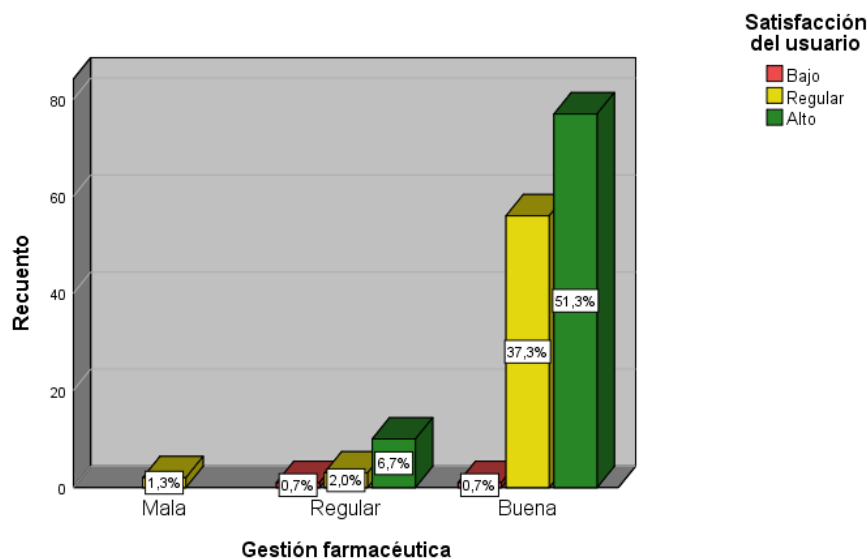
4.1.3 Tablas cruzadas

Tabla 10. Contingencia de la GF y SU de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024

		Satisfacción de usuarios			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Gestión farmacéutica	Mala	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0	1,3%	0,0%	1,3%
	Regular	Recuento	1	3	10	14
		% del total	0,007	2,0%	6,7%	9,3%
	Buena	Recuento	1	56	77	134
		% del total	0,007	37,3%	51,3%	89,3%
Total		Recuento	2	61	87	150
		% del total	0,013	40,7%	58,0%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a usuarios de un establecimiento farmacéutico.

Figura 8. GF y SU de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024



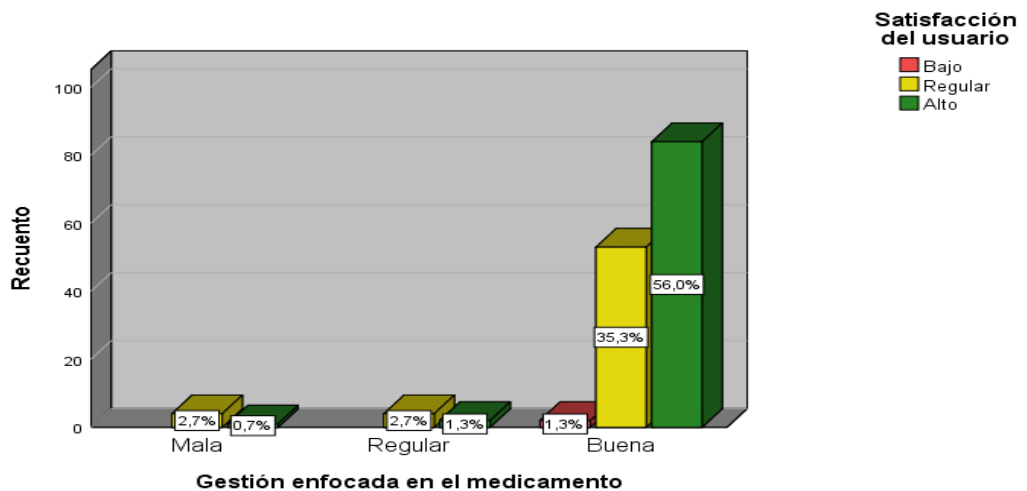
De la tabla 10 y figura 8; se observa que en mayoría indican la GF de respuesta Buena y SU Alto en un 51.3% (N°=77), seguido de GF de respuesta Buena y Satisfacción del usuario Regular en un 37.3% (N°=56).

Tabla 11. Contingencia de la gestión enfocada en el medicamento (GEM) y SU de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024

			SU			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Gestión enfocada en el medicamento	Mala	Cantidad	0	4	1	5
		%	0,0%	2,7%	0,7%	3,3%
	Regular	Cantidad	0	4	2	6
		%	0,0%	2,7%	1,3%	4,0%
	Buena	Cantidad	2	53	84	139
		%	1,3%	35,3%	56,0%	92,7%
Total	Cantidad	2	61	87	150	
	%	1,3%	40,7%	58,0%	100,0%	

Fuente: Encuesta realizada a usuarios de un establecimiento farmacéutico

Figura 9. Contingencia de la GEM y SU de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024.



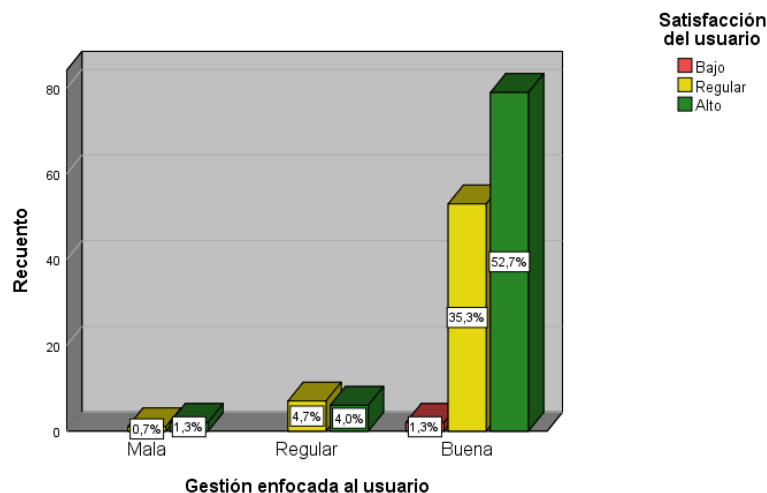
De la tabla 11 y figura 9 se observa que en mayoría indican la GEM de respuesta Buena y Satisfacción del usuario Alto en un 56,0% (N°=84), seguido de GEM Buena y S Regular en un 35,3% (N°=53).

Tabla 12. Contingencia de la dimensión gestión enfocada en el usuario (GEU) y SU de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024.

			SU			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Gestión enfocada en el usuario	Mala	Cantidad	0	1	2	3
		%	0,0%	0,7%	1,3%	2,0%
	Regular	Cantidad	0	7	6	13
		%	0,0%	4,7%	4,0%	8,7%
	Buena	Cantidad	2	53	79	134
		%	1,3%	35,3%	52,7%	89,3%
Total	Recuento		2	61	87	150
	% del total		1,3%	40,7%	58,0%	100,0%

Fuente: Encuesta realizada a usuarios de una farmacia.

Figura 10. Dimensión GEU y SU de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024.



De la tabla 12 y figura 10 se observa que en mayoría indican la GEU de respuesta Buena y Satisfacción del usuario Alto en un 52.7% (N°=79), seguido de Gestión enfocada en el usuario Buena y Satisfacción del usuario Regular en un 35.3% (N°=53).

4.2 Prueba de normalidad de datos

Con la prueba normalidad de datos se verificará si los datos analizados en la presente tesis presentan una distribución normal o distribución conocida, si los datos estadísticos presentaran una distribución normal se usará el estadístico no paramétrico de Rho de Spearman. Para ello se evaluará la distribución de los datos con las siguientes hipótesis:

H₀: Los datos presentan una distribución normal.

H₁: Los datos no presentan una distribución normal.

Regla de decisión:

Si el Sig. p valor < 0.05 entonces se rechaza la H₀

Si Sig. p valor > 0,05 entonces se acepta la H₀

Tabla 13. Test de Normalidad KS

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión farmacéutica	0,52	150	0,000
GEM	0,53	150	0,000
GEU	0,52	150	0,000
Satisfacción del usuario	0,38	150	0,000
Humanística	0,53	150	0,000
Tecnología científica	0,43	150	0,000
Entorno	0,53	150	0,000

De la Tabla 13, de los resultados de la prueba de normalidad se puede observar que las variables GF y SU presentan significancias iguales a 0,000, siendo dicho valor en todos los casos menor a la significancia de 0,05, por lo tanto, se rechaza la H₀ y se acepta la hipótesis de

investigación, por lo que los datos no provienen de una distribución normal, siendo conveniente utilizar una estadística no paramétrica como el Rho de Spearman.

4.3 Prueba de hipótesis

4.3.1 HG

Ha: Existe una relación significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico en Lima – Santa Anita, 2024

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico en Lima – Santa Anita, 2024

Tabla 14. Rho de Spearman: Relación entre gestión farmacéutica y satisfacción del usuario

		Gestión farmacéutica	Satisfacción
Gestión farmacéutica	Coefficiente de correlación	1,000	,975**
	Sig. (bilateral)		,000
Rho de Spearman	N	150	150
	Satisfacción del usuario		
	Coefficiente de correlación	,975**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	150	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De la Tabla 14, se observa que existe una relación positiva y significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima-Santa Anita 2024. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación positiva de 0,975 siendo el

p valor=0,00 menor a la significancia de 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación positiva y significativa entre gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima-Santa Anita 2024.

4.3.2 HE1

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión enfocada en el medicamento de la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima-Santa Anita 2024.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión enfocada en el medicamento de la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima-Santa Anita 2024.

Tabla 15. Rho de Spearman: Relación entre gestión enfocada en el medicamento y satisfacción del usuario

		GEM	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	GEM	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,941**
	SU	N	150
		Coefficiente de correlación	,941**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De la Tabla 15, se observa que existe una relación positiva y significativa entre la gestión enfocada en el medicamento y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima-Santa Anita 2024. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación positiva de 0,941 siendo el p valor=0,00 menor a la significancia de 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación positiva y significativa entre gestión enfocada en el medicamento y satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima-Santa Anita 2024.

4.3.3 HE 2

Ha: Existe una relación significativa entre la dimensión enfocada en el usuario de la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima-Santa Anita 2024.

Ho: No existe una relación significativa entre la dimensión enfocada en el usuario de la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima-Santa Anita 2024.

Tabla 16. Rho de Spearman: Relación entre gestión enfocada en el usuario y satisfacción del usuario

		GEU	SU
Rho de Spearman	GEU	1,000	,924**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	150	150
	SU	,924**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	150	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De la Tabla 16, se observa que existe una relación positiva y significativa entre la dimensión gestión enfocada en el usuario y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima-Santa Anita 2024. Asimismo, presenta un coeficiente de correlación positiva de 0,924 siendo el p valor=0,00 menor a la significancia de 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe una relación positiva y significativa entre dimensión gestión enfocada en el usuario y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima-Santa Anita 2024.

4.4 Discusión de resultados

En esta investigación titulada “Gestión farmacéutica y satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico, Lima – Santa Anita 2024”, se logró determinar la relación entre la Gestión Farmacéutica y la Satisfacción de usuarios de un establecimiento farmacéutico en Santa Anita, teniendo como resultado de utilizar la estadística no paramétrica como el Rho de Spearman donde el coeficiente de correlación positiva de 0,975 siendo el valor de $p=0,00$ es menor a la significancia de 0.05, por lo tanto se entiende que existe relación entre las dos variables. Es así que las funciones de la gestión farmacéutica como la dispensación, el abastecimiento de medicamentos, la atención oportuna generó en los usuarios una mayor seguridad de regresar a comprar al establecimiento, de sentirse más confiados y familiarizados con la atención que reciben por parte del personal. Con lo expuesto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, donde nos dice que existe una relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico de Santa Anita. Esto también es corroborado por Huanca (2021) que logro determinar que existe relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario. Mediante los datos presentados y bajo el análisis, se reafirma que una buena Gestión Farmacéutica generara una mayor satisfacción en

los usuarios, esto se verá reflejado en el aumento de usuarios al día, a la semana o al mes, en la mayor rentabilidad para el establecimiento.

Respecto al primer objetivo específico, se identificó una relación significativa y positiva entre la gestión enfocada en el medicamento y la satisfacción del usuario ($Rho = 0.941$). Esta relación destaca que una correcta administración de los medicamentos —desde su disponibilidad hasta la entrega adecuada— repercute directamente en la experiencia del usuario. Esto se respalda en lo señalado por López y Chávez (2022), quienes afirman que la falta de stock genera malestar e insatisfacción en los usuarios de boticas limeñas. Asimismo, Silva y Ribeiro (2022) concluyen que un entorno organizado y un manejo efectivo de recursos farmacéuticos influyen directamente en la percepción positiva del paciente.

En cuanto al segundo objetivo específico, también se comprobó una relación significativa entre la gestión enfocada en el usuario y la satisfacción ($Rho = 0.924$). Esto evidencia que el trato humanizado, la orientación farmacéutica y la empatía del personal tienen un impacto clave en la satisfacción percibida. Esta conclusión coincide con lo hallado por Córdova et al. (2021), quienes identificaron que las dimensiones humanas son determinantes en la percepción del servicio farmacéutico. Además, Martínez et al. (2023) refuerzan esta idea al señalar que una atención personalizada mejora la confianza y fidelización del usuario.

En conjunto, los resultados permiten concluir que una gestión farmacéutica efectiva —tanto en lo técnico como en lo humano— es esencial para garantizar un servicio de calidad, centrado en las necesidades reales de los usuarios. Esta gestión integral no solo mejora los indicadores de satisfacción, sino que también fortalece la relación entre el paciente y el establecimiento farmacéutico, promoviendo una atención más eficiente y humanizada.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.5 Conclusiones

Respecto al objetivo general, se comprobó que existe una relación significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en un establecimiento farmacéutico del distrito de Lima-Santa Anita durante el año 2024. El análisis estadístico arrojó un coeficiente de correlación de 0,975, lo cual indica una relación positiva y alta entre ambas variables. Asimismo, el nivel de significancia obtenido fue Sig. = 0,000, menor al umbral de 0,05, lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, confirmando así que la relación observada es estadísticamente significativa.

En cuanto al primer objetivo específico, se comprobó que existe una relación significativa entre la gestión enfocada en el medicamento y la satisfacción de los usuarios del establecimiento farmacéutico evaluado. El índice de correlación fue de 0,941, evidenciando también una relación positiva y alta. La significancia obtenida fue Sig. = 0,000, valor que se encuentra por debajo del 0,05, lo que respalda la validez estadística de la relación y permite confirmar la hipótesis alterna planteada.

Respecto al segundo objetivo específico, se determinó que existe una relación entre la gestión enfocada en el usuario y la satisfacción de los usuarios del mismo establecimiento. El coeficiente de correlación fue de 0,924, indicando nuevamente una relación positiva y alta entre ambas variables. La significancia fue de Sig. = 0,000, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo cual confirma que dicha relación es significativa desde el punto de vista estadístico.

4.6 Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos en esta investigación, se plantean las siguientes recomendaciones orientadas a mejorar la calidad de la gestión farmacéutica y, en consecuencia, la satisfacción del usuario en el establecimiento evaluado.

En primer lugar, se recomienda que el encargado del establecimiento farmacéutico asuma un rol más activo en la identificación y corrección de deficiencias dentro de los procesos de atención al usuario. Esto implica detectar posibles errores relacionados con el abastecimiento de productos farmacéuticos y en las etapas de dispensación o expendio, con el objetivo de reducir el porcentaje de usuarios insatisfechos y optimizar el funcionamiento integral del servicio farmacéutico.

Asimismo, es fundamental que el responsable del establecimiento implemente medidas preventivas para garantizar el abastecimiento oportuno y constante de medicamentos, productos sanitarios y dispositivos médicos. Para ello, se sugiere fortalecer la coordinación con los entes reguladores pertinentes, a fin de acceder a fuentes confiables y actualizadas de información sobre productos farmacéuticos, lo cual permitirá una gestión más eficiente y alineada a los estándares vigentes.

Finalmente, se recomienda establecer un plan de capacitación continua para el personal del establecimiento farmacéutico. Esta formación debe incluir actualizaciones sobre normativas emitidas por los entes reguladores, así como avances médicos relevantes, con el propósito de mejorar la atención al usuario y contribuir al bienestar general de la población. Un equipo bien capacitado será clave para brindar un servicio de mayor calidad y con enfoque humanizado.

Referencias Bibliográficas

1. Salud OPdl. Políticas Farmacéuticas. [Online]. [cited 2024 julio 15. Available from: <https://www.paho.org/es/temas/politicas-farmaceuticas>.
2. Sanitarios AEdMyP. Problemas de suministros de medicamentos. [Online].; 2024 [cited 2024 julio 14. Available from: <https://www.aemps.gob.es/profesional-sanitario/problemas-de-suministro-de-medicamentos/>.
3. Pública RCdS. Informed Red de Salud de Cuba. [Online]. [cited 2024 julio 15. Available from: <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/1635/1448>.
4. Salud OPdl. La OPS busca fortalecer los servicios farmacéuticos en las Américas. [Online].; 2023 [cited 2024 julio 15. Available from: <https://www.paho.org/es/noticias/4-10-2023-ops-busca-fortalecer-servicios-farmaceuticos-americas>.
5. Espinoza P.E. GQW,TE. Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. 2021 mayo;(<https://www.scielosp.org/article/rcsp/2020.v46n4/e2146/>).
6. Salud Md. Plan Nacional de Fortalecimiento del primer nivel de atención 2011-2021. [Online].; 2021 [cited 2024 julio 15. Available from: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1620.pdf>.
7. Q.J. H. Gestión farmacéutica y satisfacción en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre 2023. Tesis post grado. Lima: Universidad César Vallejo, Lima; 2023.
8. Becerra P.E. VYE. Gestión farmacéutica y satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México-2023. Tesis de post grado. Callao: Universidad Nacional del Callao, Callao; 2023.
9. Velásquez Pita RG. Gestión farmacéutica y satisfacción de usuarios al acceso a medicamentos en un establecimiento de salud nivel III-2, Trujillo, 2023. [Universidad Cesar Vallejo]; 2023.
10. 1C.Y. A. Gestión farmacéutica y satisfacción del acceso a medicamentos de usuarios atendidos en farmacia del Centro de Salud Belén, Ayacucho 2021. Lima: Universidad César Vallejo, Lima; 2022.
11. Barrionuevo P.D. SCJ. Satisfacción del cliente relacionado con la dispensación de medicamentos en boticas y farmacias ubicadas en el distrito de Santiago de Surco, Enero-2021. Tesis de Pregrado. Lima: Universidad María Auxiliadora, Lima; 2021.
12. López G, Chávez M. Relación entre la gestión del stock de medicamentos y la satisfacción del usuario en boticas del Cercado de Lima. Rev Cienc Salud. 2022;20(2):115–124.
13. Córdova R, Sánchez P, Paredes M. Calidad de atención farmacéutica y su relación con la satisfacción del usuario en farmacias hospitalarias públicas de Lima Metropolitana. Rev Perú Farm Hosp. 2021;3(1):33–42.
14. Georgiopoulos K. MP, A, P, G, Dea. Patients' Satisfaction With Pharmaceutical Care Services Provided During COVID Pandemic: Experience From Greece. 2023 abril.
15. Suárez F.D. MRL, GI, RV. Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción y fidelización de la Industria Farmacéutica, caso Farmacia Mia. 2022 noviembre; VII (6).

16. Kabba A.J. JAB, BP, J, M, YMea. Satisfacción de los pacientes con los servicios de atención farmacéutica gratuitos en Sierra Leona: Un estudio transversal Nacional. 2021 junio.
17. Alotaibi N.H. AAI, AM, YH, TH, KSea. Exploring satisfaction level among outpatients regarding pharmacy facilities and services in the Kingdom of Saudi Arabia; a large regional analysis. 2021 abril.
18. Abaurre R.L. MGMD, RA, VC, SJM. Satisfacción de los usuarios de farmacia comunitaria con el servicio de dispensación protocolizada. Sociedad Española de Farmacia Clínica, Familiar y Comunitaria-2013. 2013.
19. Martínez L, Hernández J, Salgado D. Pharmaceutical care and user satisfaction in community pharmacies: A patient-centered approach. *Rev Salud Públ Mex.* 2023;65(1):27–36.
20. Silva R, Ribeiro L. Relationship between pharmaceutical service management and perceived quality in the pharmacy environment. *Rev Bras Farm Prat.* 2022;15(4):211–218.
21. Ropa C.B. AFM. Gestión organizacional: un análisis teórico para la acción. 2022 abril; 9(1).
22. L.A. M. Gestión y Diseño: Convergencia disciplinar. 2016 marzo;(40).
23. De Anca J. Gestión empresarial de la oficina de farmacia. Madrid: Ediciones Farmacéuticas; 2014.
24. Hallit S, Zeenny R, Hajj A, Youssef H, Rachidi S, Salameh P. Pharmacy practice and pharmaceutical care in Lebanon. *J Med Liban.* 2019;67(3):136–44. doi:10.24896/jml.2019.67.3.3
25. Oviedo S. AA, PNA. Administración y Gestión de la Calidad Total en la Farmacia Oficinal: "TQM una alternativa para competir". 2002.
26. Jiménez R. Gestión farmacéutica y acceso a medicamentos esenciales en establecimientos públicos de salud. [tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2018
27. Peretta I. Atención farmacéutica: enfoque centrado en el paciente y gestión colaborativa del tratamiento. Buenos Aires: Editorial Médica Panamericana; 2005.
28. Rey R. Evaluación de la calidad y satisfacción del usuario en los servicios de salud. Madrid: Ediciones Díaz de Santos; 2000.
29. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *J Mark.* 1985;49(4):41–50.
30. Veliz M, Villanueva L. Aplicación del modelo SERVQUAL en establecimientos farmacéuticos del sector público de Lima Metropolitana. [tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013.
31. Huiza V. Atención farmacéutica humanizada en centros de salud del primer nivel de atención. [tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2012.
32. Donabedian A. The effectiveness of quality assurance. *International Journal for Quality in Health Care.*
33. Marriner A. Modelos y Teorías de Enfermería: [Editorial].; 1999.
34. Murray A. Fundamentos de gestión organizacional. 2.^a ed. Madrid: Ediciones Académicas; 2004.
35. Ropa L, Alama M. Fundamentos de gestión: enfoque integral para organizaciones modernas. Lima: Fondo Editorial Universitario; 2022

36. Manrique C. Principios de gestión administrativa. Lima: Editorial Académica Peruana; 2016.
37. López A, Ramírez J, Salazar M. Gestión estratégica en la era digital: desafíos para la competitividad empresarial. Lima: Ediciones Empresariales del Perú; 2019.
38. Zeithaml VA, Bitner MJ. Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa. 5.^a ed. México D.F.: McGraw-Hill; 2018.
39. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la investigación. 5.^a ed. México D.F.: McGraw-Hill; 2010.
40. Monje C. Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa; 2011.
41. Bernal C. Metodología de la Investigación. 3rd ed.: Pearson Educación; 2010.
42. Carrasco R. Fundamentos de metodología de la investigación científica. Lima: Editorial Universitaria; 2005.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos generales	Hipótesis general	Variables/Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima – Santa Anita 2024?	Determinar la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima-Santa Anita 2024.	La gestión farmacéutica se relaciona con la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima-Santa Anita 2024.	Variable 1: <ul style="list-style-type: none"> Gestión farmacéutica Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> Enfocada en el medicamento. Enfocada en el usuario. Variable 2: <ul style="list-style-type: none"> Satisfacción del usuario Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> Humanística 	Tipo de investigación: <ul style="list-style-type: none"> Básica Enfoque: <ul style="list-style-type: none"> Cuantitativo Nivel: <ul style="list-style-type: none"> Correlacional Diseño: <ul style="list-style-type: none"> No experimental Transversal Correlacional Población: <ul style="list-style-type: none"> N=1500 Muestra: 150
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
¿Qué relación existe entre la gestión farmacéutica enfocada en el medicamento y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima – Santa Anita 2024?	Determinar la relación entre la gestión farmacéutica enfocada en el medicamento y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima – Santa Anita 2024.	La dimensión enfocada en el medicamento de la gestión farmacéutica se relaciona con la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima-Santa Anita 2024.		

<p>¿Qué relación existe entre la gestión farmacéutica enfocada en el usuario y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima – Santa Anita 2024?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión farmacéutica enfocada en el usuario y la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima – Santa Anita 2024.</p>	<p>La dimensión enfocada en el usuario de la gestión farmacéutica se relaciona con la satisfacción del usuario de un establecimiento farmacéutico Lima-Santa Anita 2024.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnológica-científica • Entorno 	<p>Técnica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encuesta <p>Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario de Gestión farmacéutica • Cuestionario de Satisfacción del usuario <p>Análisis descriptivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Porcentajes • Tabla de contingencia <p>Análisis inferencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kolmogórov-Smirnov (prueba de normalidad).
--	--	--	---	--

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1: Gestión farmacéutica	El papel del farmacéutico ha evolucionado hacia un enfoque centrado en el paciente, lo que ha llevado al desarrollo de estándares internacionales de Buenas Prácticas Farmacéuticas (BPF). Estas pautas abarcan principios relacionados con la gestión de medicamentos (suministro, uso racional) y la atención al paciente (educación, seguimiento farmacoterapéutico). Hallit et al. (2019).	Es la suma total de puntos obtenidos de las 2 dimensiones y 15 indicadores con 15 ítems.	1-Gestión enfocada en el medicamento	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilidad de medicamentos Uso racional de medicamentos Farmacovigilancia 	1-2 3-6 7-8	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			2-Gestión enfocada en el usuario	<ul style="list-style-type: none"> Buenas prácticas de dispensación Seguimiento farmacoterapéutico 	9-13 14-15	
Variable 2: Satisfacción del usuario	La satisfacción o la insatisfacción está relacionada con la disposición de asistencia al usuario, sus propiedades o los contenidos proporcionados, cuya información es importante sobre el éxito o fracaso del sistema para cumplir con sus expectativas. (Rey,2000)	Será la suma de total de puntos obtenidos de las 3 dimensiones y 19 indicadores con 19 ítems	1-Humanística	<ul style="list-style-type: none"> Atención oportuna 	1-5	Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			2-Tecnológica-Científica	<ul style="list-style-type: none"> Atención eficiente 	6-15	
			3-Entorno	<ul style="list-style-type: none"> Atención segura 	16-19	

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN FARMACÉUTICA

1. Estimado usuario (a), este cuestionario consta de 15 preguntas, el objetivo es recolectar información de su satisfacción como usuario frente a la gestión farmacéutica que realiza el establecimiento.

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la gestión farmacéutica, agradecemos las responda con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) según su criterio.

Edad:

(1) 18 a 25 (2) 25 a 34 (3) 35 a 44 (4) 45 a 54 (5) 55 a más

Sexo:

(1) Masculino (2) Femenino

Grado de Instrucción:

(1) Analfabeto (2) Primaria (3) Secundaria (4) Superior Téc. (5) Universitario

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)					
DIMENSIÓN 1: GESTIÓN ENFOCADA EN EL MEDICAMENTO				Puntuación					
Nº	Preguntas				1	2	3	4	5
	Disponibilidad de medicamentos								
1	¿Su receta estuvo disponible en su totalidad?								
2	¿Alguna vez tuvo que comprar los medicamentos de su receta al no encontrarlos en el establecimiento de salud?								
	Uso racional de medicamentos								
3	¿Le entregaron el medicamento con el nombre prescrito?								
4	¿Le entregaron el medicamento en la dosis correcta?								
5	¿Le entregaron el medicamento en la cantidad correcta?								
6	¿Los medicamentos antimicrobianos y psicotrópicos se atienden solo con receta médica (Rp)?								
	Farmacovigilancia								

7	¿Está informado sobre el comité de farmacovigilancia (CFVC) en el establecimiento de salud?						
---	---	--	--	--	--	--	--

8	¿Está informado sobre el sistema de reporte de notificaciones de sospechas de reacciones adversas a medicamentos RAM?						
---	---	--	--	--	--	--	--

DIMENSIÓN 2: GESTIÓN ENFOCADA EN EL USUARIO							
--	--	--	--	--	--	--	--

Buenas prácticas de dispensación							
---	--	--	--	--	--	--	--

9	¿Se cumplen con los procedimientos de las buenas prácticas de dispensación (BPD)?						
---	---	--	--	--	--	--	--

10	¿El dispensador le brinda información pertinente sobre el medicamento entregado?						
----	--	--	--	--	--	--	--

11	¿El área de farmacia cuenta con un adecuado ambiente para el servicio de dispensación?						
----	--	--	--	--	--	--	--

12	¿Se cuenta con suficiente dotación de personal para el servicio de dispensación?						
----	--	--	--	--	--	--	--

13	¿La orientación estuvo a cargo del químico farmacéutico?						
----	--	--	--	--	--	--	--

Seguimiento farmacoterapéutico							
---------------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

14	¿Tiene conocimiento del comité de seguimiento farmacoterapéutico (CFCT)?						
----	--	--	--	--	--	--	--

15	¿Tiene conocimiento que puede reportar algún problema de salud relacionado al uso a medicamentos (PRM)?						
----	---	--	--	--	--	--	--

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

INSTRUCCIONES: A continuación, se le presentan 19 preguntas que deberá responder marcando un aspa (X) en el número que indique su respuesta.

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
--------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------

Dimensión 1: Humanística		Puntuación				
N°	Preguntas	1	2	3	4	5
	Atención oportuna					
1	¿Usted recibió un trato cordial y amable?					
2	¿Se respeta el orden de llegada para su atención?					
3	¿La atención de su receta fue rápida?					
4	¿El personal que le atiende muestra interés en resolver sus dudas con respecto a su receta?					
5	¿El personal que le atendió se encuentra correctamente uniformado?					
Dimensión 2: Tecnológica-científica						
	Atención eficiente					
6	¿Cuándo tiene algún reclamo, el responsable del área muestra interés en resolverlo?					
7	¿El servicio de farmacia cuenta con equipos y materiales disponibles para agilizar su atención?					
8	¿El área de farmacia cuenta con la infraestructura adecuada?					
9	¿Las instalaciones del área de farmacia le resultan visualmente llamativas?					

10	¿Se le proporciona información de los medicamentos en folletos, boletines, periódico mural, etc.?					
11	¿Los elementos materiales dentro del área de farmacia son visualmente atractivos (¿orden de anaqueles, medicamentos ordenados)?					
12	¿El área de farmacia cuenta con señales de evacuación en casos de emergencia?					
13	¿Encontró al Químico Farmacéutico en el área de farmacia?					
14	¿El Químico Farmacéutico tuvo disponibilidad cuando usted necesitó orientación?					
15	¿El tiempo dedicado por el Químico Farmacéutico para resolver sus preguntas fue suficiente?					
Dimensión 3: Entorno						
	Atención segura					
16	¿La sala de espera del servicio de farmacia está limpia y ordenada?					
17	¿La sala de espera del servicio de la farmacia cuenta con servicios higiénicos?					
18	¿La sala de espera del servicio de farmacia cuenta con tachos para el depósito de residuos sólidos?					
19	¿La sala de espera del servicio farmacéutico cuenta con una iluminación adecuada?					

Anexo 4: Validez del instrumento

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magíster/Doctor:.....

Docente de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de UPNW

Presente.

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de **FARMACIA Y BIOQUÍMICA** requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar mi investigación, con la cual optaré el **TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO FARMACÉUTICO**.

El título nombre de mi proyecto de investigación es “**GESTION FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO, EN USUARIOS DE UN ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO, LIMA – SANTA**

ANITA 2024” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de **salud, enfermedad y ambiente**.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

Br. Rivas De La Cruz, Sofía Fiorella
DNI N° 46416017

Br. Aliaga Huaranga, Julissa Yanet
DNI N° 465514 62

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "GESTIÓN FARMACÉUTICA Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UN ESTABLECIMIENTO
FARMACÉUTICO, LIMA – SANTA ANITA 2024"

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Gestión farmacéutica							
	DIMENSIÓN 1: GESTIÓN ENFOCADA EN EL MEDICAMENTO							
	Disponibilidad de medicamentos							
1	¿Su receta estuvo disponible en su totalidad?	X		X		X		
2	¿Alguna vez tuvo que comprar los medicamentos de su receta al no encontrarlos en el establecimiento de salud?	X		X		X		
	Uso racional de medicamentos							
3	¿Le entregaron el medicamento con el nombre prescrito?	X		X		X		
4	¿Le entregaron el medicamento en la dosis correcta?	X		X		X		
5	¿Le entregaron el medicamento en la cantidad correcta?	X		X		X		
6	¿Los medicamentos antimicrobianos y psicotrópicos se atienden solo con receta médica (Rp)?	X		X		X		
	Farmacovigilancia							

7	¿Está informado sobre el comité de farmacovigilancia (CFVC) en el establecimiento de salud?	X		X		X		
8	¿Está informado sobre el sistema de reporte de notificaciones de sospechas de reacciones adversas a medicamentos RAM?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: GESTIÓN ENFOCADADA EN EL USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
	Buenas prácticas de dispensación							
9	¿Se cumplen con los procedimientos de las buenas prácticas de dispensación (BPD)?	X		X		X		
10	¿El dispensador le brinda información pertinente sobre el medicamento entregado?	X		X		X		
11	¿El área de farmacia cuenta con un adecuado ambiente para el servicio de dispensación?	X		X		X		
12	¿Se cuenta con suficiente dotación de personal para el servicio de dispensación?	X		X		X		
13	¿La orientación estuvo a cargo del Químico Farmacéutico?	X		X		X		
	Seguimiento farmacoterapéutico	X		X		X		
14	¿Tiene conocimiento del comité de seguimiento farmacoterapéutico (CFCT)?	X		X		X		
15	¿Tiene conocimiento que puede reportar algún problema de salud relacionado al uso a medicamentos (PRM)?	X		X		X		

VARIABLE 2: Satisfacción del usuario							
DIMENSIÓN 1: HUMANÍSTICA		Si	No	Si	No	Si	No
Atención oportuna							
1	¿Usted recibió un trato cordial y amable?	X		X		X	
2	¿Se respeta el orden de llegada para su atención?	X		X		X	
3	¿La atención de su receta fue rápida?	X		X		X	
4	¿El personal que le atiende muestra interés en resolver sus dudas con respecto a su receta?	X		X		X	
5	¿El personal que le atendió se encuentra correctamente uniformado?						
DIMENSIÓN 2: TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA		Si	No	Si	No	Si	No
Atención eficiente							
6	¿Cuándo tiene algún reclamo, el responsable del área muestra interés en resolverlo?	X		X		X	
7	¿El servicio de farmacia cuenta con equipos y materiales disponibles para agilizar su atención?	X		X		X	
8	¿El área de farmacia cuenta con la infraestructura adecuada?	X		X		X	
9	¿Las instalaciones del área de farmacia le resultan visualmente llamativas?	X		X		X	

10	¿Se le proporciona información de los medicamentos en folletos, boletines, periódico mural, etc.?	X		X		X		
11	¿Los elementos materiales dentro del área de farmacia son visualmente atractivos (¿orden de anaqueles, medicamentos ordenados?)	X		X		X		
12	¿El área de farmacia cuenta con señales de evacuación en casos de emergencia?	X		X		X		
13	¿Encontró al Químico Farmacéutico en el área de farmacia?	X		X		X		
14	¿El Químico Farmacéutico tuvo disponibilidad cuando usted necesitó orientación?	X		X		X		
15	¿El tiempo dedicado por el Químico Farmacéutico para resolver sus preguntas fue suficiente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: ENTORNO	Si	No	Si	No	Si	No	
	Atención segura							
16	¿La sala de espera del servicio de farmacia está limpia y ordenada?	X		X		X		
17	¿La sala de espera del servicio de la farmacia cuenta con servicios higiénicos?	X		X		X		
18	¿La sala de espera del servicio de farmacia cuenta con tachos para el depósito de residuos sólidos?	X		X		X		
19	¿La sala de espera del servicio farmacéutico cuenta con una iluminación adecuada?	X		X		X		

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

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

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Elmer Oyarce Alvarado

DNI: 43343965

Especialidad del validador: Magister en Docencia Universitaria, Doctor en Administración.



DR. ELMER OYARCE ALVARADO

Firma del Experto Informante

18 de diciembre del 2024

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS
INSTRUMENTOS TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "GESTIÓN
FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UN
ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO, LIMA – SANTA
ANITA 2024".

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Gestión farmacéutica							
	DIMENSIÓN 1: GESTIÓN ENFOCADA EN EL MEDICAMENTO							
	Disponibilidad de medicamentos							
1	¿Su receta estuvo disponible en su totalidad?	X		X		X		
2	¿Alguna vez tuvo que comprar los medicamentos de su receta al no encontrarlos en el establecimiento de salud?	X		X		X		
	Uso racional de medicamentos							
3	¿Le entregaron el medicamento con el nombre prescrito?	X		X		X		
4	¿Le entregaron el medicamento en la dosis correcta?	X		X		X		
5	¿Le entregaron el medicamento en la cantidad correcta?	X		X		X		
6	¿Los medicamentos antimicrobianos y psicotrópicos se atienden solo con receta médica (Rp)?	X		X		X		
	Farmacovigilancia							

7	¿Está informado sobre el comité de farmacovigilancia (CFVC) en el establecimiento de salud?	X		X		X		
8	¿Está informado sobre el sistema de reporte de notificaciones de sospechas de reacciones adversas a medicamentos RAM?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: GESTIÓN ENFOCADA EN EL USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
	Buenas prácticas de dispensación							
9	¿Se cumplen con los procedimientos de las buenas prácticas de dispensación (BPD)?	X		X		X		
10	¿El dispensador le brinda información pertinente sobre el medicamento entregado?	X		X		X		
11	¿El área de farmacia cuenta con un adecuado ambiente para el servicio de dispensación?	X		X		X		
12	¿Se cuenta con suficiente dotación de personal para el servicio de dispensación?	X		X		X		
13	¿La orientación estuvo a cargo del Químico Farmacéutico?	X		X		X		
	Seguimiento farmacoterapéutico	X		X		X		
14	¿Tiene conocimiento del comité de seguimiento farmacoterapéutico (CFCT)?	X		X		X		
15	¿Tiene conocimiento que puede reportar algún problema de salud relacionado al uso a medicamentos (PRM)	X		X		X		

	VARIABLE 2: Satisfacción del usuario							
	DIMENSIÓN 1: HUMANÍSTICA	Si	No	Si	No	Si	No	
	Atención oportuna							
1	¿Usted recibió un trato cordial y amable?	X		X		X		
2	¿Se respeta el orden de llegada para su atención?	X		X		X		
3	¿La atención de su receta fue rápida?	X		X		X		
4	¿El personal que le atiende muestra interés en resolver sus dudas con respecto a su receta?	X		X		X		
5	¿El personal que le atendió se encuentra correctamente uniformado?							
	DIMENSIÓN 2: TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA	Si	No	Si	No	Si	No	
	Atención eficiente							
6	¿Cuándo tiene algún reclamo, el responsable del área muestra interés en resolverlo?	X		X		X		
7	¿El servicio de farmacia cuenta con equipos y materiales disponibles para agilizar su atención?	X		X		X		
8	¿El área de farmacia cuenta con la infraestructura adecuada?	X		X		X		
9	¿Las instalaciones del área de farmacia le resultan visualmente llamativas?	X		X		X		

10	¿Se le proporciona información de los medicamentos en folletos, boletines, periódico mural, etc.?	X		X		X		
11	¿Los elementos materiales dentro del área de farmacia son visualmente atractivos (¿orden de anaqueles, medicamentos ordenados)?	X		X		X		
12	¿El área de farmacia cuenta con señales de evacuación en casos de emergencia?	X		X		X		
13	¿Encontró al Químico Farmacéutico en el área de farmacia?	X		X		X		
14	¿El Químico Farmacéutico tuvo disponibilidad cuando usted necesitó orientación?	X		X		X		
15	¿El tiempo dedicado por el Químico Farmacéutico para resolver sus preguntas fue suficiente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: ENTORNO	Si	No	Si	No	Si	No	
	Atención segura							
16	¿La sala de espera del servicio de farmacia está limpia y ordenada?	X		X		X		
17	¿La sala de espera del servicio de la farmacia cuenta con servicios higiénicos?	X		X		X		
18	¿La sala de espera del servicio de farmacia cuenta con tachos para el depósito de residuos sólidos?	X		X		X		
19	¿La sala de espera del servicio farmacéutico cuenta con una iluminación adecuada?	X		X		X		

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

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

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. / Mg. Juan Antonio Esquivel Parra del Riego

DNI: 09396829

Especialidad del validador: Docente investigador

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'J. A. Esquivel Parra del Riego', is shown within a light gray rectangular box.

Firma del Experto Informante

09 de diciembre de 2024.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS TÍTULO DE LA
 INVESTIGACIÓN: “GESTIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UN
 ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO, LIMA – SANTA ANITA 2024”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Gestión farmacéutica							
	DIMENSIÓN 1: GESTIÓN ENFOCADADA EN EL MEDICAMENTO							
	Disponibilidad de medicamentos							
1	¿Su receta estuvo disponible en su totalidad?	X		X		X		
2	¿Alguna vez tuvo que comprar los medicamentos de su receta al no encontrarlos en el establecimiento de salud?	X		X		X		
	Uso racional de medicamentos							
3	¿Le entregaron el medicamento con el nombre prescrito?	X		X		X		
4	¿Le entregaron el medicamento en la dosis correcta?	X		X		X		
5	¿Le entregaron el medicamento en la cantidad correcta?	X		X		X		
6	¿Los medicamentos antimicrobianos y psicotrópicos se atienden solo con receta médica (Rp)?	X		X		X		
	Farmacovigilancia							

7	¿Está informado sobre el comité de farmacovigilancia (CFVC) en el establecimiento de salud?	X		X		X		
8	¿Está informado sobre el sistema de reporte de notificaciones de sospechas de reacciones adversas a medicamentos RAM?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: GESTIÓN ENFOCADADA EN EL USUARIO	Si	No	Si	No	Si	No	
	Buenas prácticas de dispensación							
9	¿Se cumplen con los procedimientos de las buenas prácticas de dispensación (BPD)?	X		X		X		
10	¿El dispensador le brinda información pertinente sobre el medicamento entregado?	X		X		X		
11	¿El área de farmacia cuenta con un adecuado ambiente para el servicio de dispensación?	X		X		X		
12	¿Se cuenta con suficiente dotación de personal para el servicio de dispensación?	X		X		X		
13	¿La orientación estuvo a cargo del Químico Farmacéutico?	X		X		X		
	Seguimiento farmacoterapéutico	X		X		X		
14	¿Tiene conocimiento del comité de seguimiento farmacoterapéutico (CFCT)?	X		X		X		
15	¿Tiene conocimiento que puede reportar algún problema de salud relacionado al uso a medicamentos (PRM)?	X		X		X		

	VARIABLE 2: Satisfacción del usuario							
	DIMENSIÓN 1: HUMANÍSTICA	Si	No	Si	No	Si	No	
	Atención oportuna							
1	¿Usted recibió un trato cordial y amable?	X		X		X		
2	¿Se respeta el orden de llegada para su atención?	X		X		X		
3	¿La atención de su receta fue rápida?	X		X		X		
4	¿El personal que le atiende muestra interés en resolver sus dudas con respecto a su receta?	X		X		X		
5	¿El personal que le atendió se encuentra correctamente uniformado?							
	DIMENSIÓN 2: TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA	Si	No	Si	No	Si	No	
	Atención eficiente							
6	¿Cuándo tiene algún reclamo, el responsable del área muestra interés en resolverlo?	X		X		X		
7	¿El servicio de farmacia cuenta con equipos y materiales disponibles para agilizar su atención?	X		X		X		
8	¿El área de farmacia cuenta con la infraestructura adecuada?	X		X		X		
9	¿Las instalaciones del área de farmacia le resultan visualmente llamativas?	X		X		X		

10	¿Se le proporciona información de los medicamentos en folletos, boletines, periódico mural, etc.?	X		X		X		
11	¿Los elementos materiales dentro del área de farmacia son visualmente atractivos (¿orden de anaqueles, medicamentos ordenados)?	X		X		X		
12	¿El área de farmacia cuenta con señales de evacuación en casos de emergencia?	X		X		X		
13	¿Encontró al Químico Farmacéutico en el área de farmacia?	X		X		X		
14	¿El Químico Farmacéutico tuvo disponibilidad cuando usted necesitó orientación?	X		X		X		
15	¿El tiempo dedicado por el Químico Farmacéutico para resolver sus preguntas fue suficiente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: ENTORNO	Si	No	Si	No	Si	No	
	Atención segura							
16	¿La sala de espera del servicio de farmacia está limpia y ordenada?	X		X		X		
17	¿La sala de espera del servicio de la farmacia cuenta con servicios higiénicos?	X		X		X		
18	¿La sala de espera del servicio de farmacia cuenta con tachos para el depósito de residuos sólidos?	X		X		X		
19	¿La sala de espera del servicio farmacéutico cuenta con una iluminación adecuada?	X		X		X		

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

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

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

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

DNI: 10326579

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Juan Manuel Parreño Tipian', is written over a horizontal line. The signature is cursive and somewhat stylized.

Firma del Experto Informante

28 de noviembre de 2024

Anexo 5. Confiabilidad del instrumento

Prueba de confiabilidad: coeficiente Alpha de Cronbach

VARIABLE 1: GESTIÓN FARMACEUTICA

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	150	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	150	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.816	15

VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	150	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	150	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.765	19

Anexo 6. Aprobación del comité de ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA E INTEGRIDAD CIENTÍFICA

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 29 de octubre de 2024

Investigador(a)
Julissa Yanet Aliaga Huaranga
Rivas De la Cruz Sofia Fiorella
Exp. N°: 0785-2024

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética e Integridad Científica de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEIC-UPNW) **evaluó y APROBO** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: "GESTIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UN ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO, LIMA - SANTA ANITA 2024." Versión 02 con fecha 06/06/2024.
- Formulario de Consentimiento Informado Versión 02 con fecha 06/06/2024.

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Julissa Yanet Aliaga Huaranga.

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. La **vigencia** de la aprobación es de **dos años (24 meses)** a partir de la emisión de este documento.
2. Toda **enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEIC-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
3. Si aplica, la **Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

Raúl Antonio Rojas Ortega

Presidente

Comité Institucional de Ética e Integridad Científica
UPNW



Anexo 7. Respuesta de la solicitud



CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Julissa Yanet Aliaga Huaringa, identificado(a) con D.N.I. N° 46551462, en mi calidad de Representante Legal de la empresa Botica OhMifarma, con R.U.C. N° 10465514626, ubicado en Jr. Flor de Loto, Asc. Monterrey N.º S/N Mz D, Lt. 29, distrito de Santa Anita provincia y departamento de Lima.

Otorgo la AUTORIZACIÓN, a la Srtas. **RIVAS DE LA CRUZ, SOFIA FIORELLA**, identificada con D.N.I. N° 46416017, **ALIAGA HUARINGA, JULISSA YANET**, identificada con D.N.I. N° 46551462 de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener S.A , para que ejecute su investigación titulada **“GESTIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE UN ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO, LIMA – SANTA ANITA 2024.”**, dentro de las instalaciones o utilice la información de nuestra empresa **BOTICA OHMIFARMA**

Asimismo, autorizo expresamente el uso de la información con fines académicos, contribuyendo con la comunidad educativa.

Finalmente, respecto al uso del nombre y/o cualquier distintivo de la empresa **BOTICA OHMIFARMA** se determina:

- () Mantener en RESERVA el nombre y/o información sensible y/o cualquier distintivo de la empresa BOTICA OHMIFARMA
- (X) Autorizo mencionar el nombre y/o información y/o cualquier distintivo de la empresa BOTICA OHMIFARMA

Lima, 08 de noviembre de 2024

JULISSA YANET ALIAGA HUARINGA
Representante Legal
BOTICA OHMIFARMA
D.N.I.: 46551462

Anexo 8. Informe del Asesor de Turnitin

Reporte de similitud

● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.autonomadeica.edu.pe Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet	3%
3	hdl.handle.net Internet	3%
4	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-09 Submitted works	1%
5	coursehero.com Internet	<1%
6	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-25 Submitted works	<1%
7	repositorio.unica.edu.pe Internet	<1%
8	alicia.concytec.gob.pe Internet	<1%

Descripción general de fuentes

9	Universidad Cesar Vallejo on 2020-01-20 Submitted works	<1%
10	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-30 Submitted works	<1%
11	repositorio.escolamilitar.edu.pe Internet	<1%
12	Universidad Cesar Vallejo on 2016-07-14 Submitted works	<1%
13	startupxplore.com Internet	<1%
14	Flores Aedo, Mery. "La calidad en el servicio de atención al público y s... Publication	<1%
15	repositorio.upla.edu.pe Internet	<1%
16	Universidad Cesar Vallejo on 2025-06-19 Submitted works	<1%
17	uwiener on 2025-08-12 Submitted works	<1%
18	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2022-03-02 Submitted works	<1%
19	studylib.es Internet	<1%
20	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-03 Submitted works	<1%

Descripción general de fuentes

21	moam.info Internet	<1%
22	uwiener on 2025-04-07 Submitted works	<1%
23	Universidad Cesar Vallejo on 2020-01-14 Submitted works	<1%
24	Universidad Cientifica del Sur on 2018-09-21 Submitted works	<1%
25	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2025-02-20 Submitted works	<1%
26	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2025-07-10 Submitted works	<1%
27	canva.com Internet	<1%
28	Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-28 Submitted works	<1%
29	Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD on 2023-10-27 Submitted works	<1%
30	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2025-03-18 Submitted works	<1%
31	Universidad Privada Antenor Orrego 2025 on 2025-07-24 Submitted works	<1%
32	americanae.aecid.es Internet	<1%

Descripción general de fuentes

33	mail.euagenda.eu Internet	<1%
34	Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-04 Submitted works	<1%
35	Universidad Cesar Vallejo on 2022-12-26 Submitted works	<1%
36	Universidad Cesar Vallejo on 2024-08-01 Submitted works	<1%
37	Universidad Nacional del Centro del Peru on 2025-05-27 Submitted works	<1%
38	repositorio.upeu.edu.pe Internet	<1%
39	clubensayos.com Internet	<1%
40	revistacomunicar.com Internet	<1%
41	ub.edu Internet	<1%

Anexo 9. Evidencia de trabajo de campo



● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.autonmadeica.edu.pe Internet	4%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet	3%
3	hdl.handle.net Internet	3%
4	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-09 Submitted works	1%
5	coursehero.com Internet	<1%
6	Universidad Cesar Vallejo on 2025-07-25 Submitted works	<1%
7	repositorio.unica.edu.pe Internet	<1%
8	alicia.concytec.gob.pe Internet	<1%