



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Gestión farmacéutica y satisfacción del acceso de medicamentos en
pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Cueva Rivas, Kevin Omar (orcid.org/0000-0002-2975-7651)

ASESORES:

Dr. Castillo Saavedra, Ericson Félix (orcid.org/0000-0002-9279-7189)

Dr. Sosa Aparicio, Luis Alberto (orcid.org/0000-0002-5903-4577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A DIOS:

Porque me permite vivir el día a día, para enfrentar mi vida con entusiasmo y vencer cada uno de los obstáculos que estuvieron presentes a lo largo de mi formación académica, y así ayudarme a cumplir con mis metas y anhelos trazados.

A MIS PADRES:

Por el apoyo brindado, consejos, valores, amor, comprensión y por la motivación constante que me permitió culminar con todas mis metas trazadas, para salir adelante y no desmayar en el camino.

A MI FAMILIA EN GENERAL:

Por el apoyo constante, por la confianza brindada y la paciencia, porque son siempre mi motor y motivo para prosperar y superarme día a día y a lo largo de mi formación como profesional.

KEVIN OMAR CUEVA RIVAS

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, a Dios por permitirme lograr mis metas y anhelos soñados a lo largo de mi vida.

A mi familia, por el cariño, comprensión, apoyo incondicional, confianza brindada, consejos, amor, motivación, para lograr mis metas trazadas.

Gracias al Dr. Ericson Castillo Saavedra, por los conocimientos brindados, consejos, paciencia, comprensión, entendimiento y por la confianza depositada, y sobre todo por su apoyo como asesor desde el inicio hasta la culminación de este trabajo.

Gracias al director del hospital de Huaraz, y a todos los trabajadores, compañeros y amigos, por el intercambio de conocimientos, brindarme todas las facilidades para la obtención certera de esta encuesta y poder plasmar en este informe la realidad de mi trabajo realizado. Por último, mil gracias por toda la confianza brindada hacia mi persona.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Gestión farmacéutica y satisfacción del acceso de medicamentos en

pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023", cuyo autor es CUEVA RIVAS KEVIN OMAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHIMBOTE, 01 de Setiembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID: 0000-0002-9279-7189	Firmado electrónicamente por: EFCASTILLOS el 01-09-2023 10:16:51
SOSA APARICIO LUIS ALBERTO DNI: 32887991 ORCID: 0000-0002-5903-4577	Firmado electrónicamente por: LASOSAS el 01-09-2023 10:24:08

Código documento Trilce: TRI - 0650512





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CUEVA RIVAS KEVIN OMAR estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión farmacéutica y satisfacción del acceso de medicamentos en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CUEVA RIVAS KEVIN OMAR DNI: 73060368 ORCID: 0000-0002-2975-7651	Firmado electrónicamente por: KCUEVARI92 el 24-08- 2023 23:23:00

Código documento Trilce: INV - 1277122



ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenido	vi
Índice de tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra y muestreo	12
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis de datos	14
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	19
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Gestión farmacéutica percibido en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023.	16
Tabla 2	Satisfacción del acceso de medicamentos en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023.	17
Tabla 3	Relación entre gestión farmacéutica y las dimensiones de satisfacción del acceso de medicamentos en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023.	18
Tabla 4	Prueba de correlación de Spearman entre las variables gestión farmacéutica y satisfacción del acceso de los medicamentos.	19

RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito determinar la relación entre gestión farmacéutica y satisfacción del acceso de medicamentos en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023, donde el estudio fue de enfoque cuantitativo de tipo básica, nivel correlacional con un diseño no experimental transversal, siendo la población muestral de 150 pacientes quienes cumplieron con los criterios de inclusión, a quienes se le aplicaron dos cuestionarios por medio de la técnica encuesta. Dentro de los resultados se encontró que el 56.0% de los pacientes percibieron que la gestión farmacéutica fue de nivel regular, el 28.0% nivel deficiente y el 16.0% eficiente. Mientras, el 52.7% estuvieron regularmente satisfechos sobre el acceso de los medicamentos, seguido del 30.0% insatisfechos y el 17.3% satisfechos. Existe una correlación positiva y muy alta entre la gestión farmacéutica con las dimensiones (humana, técnico científico y entorno) de la satisfacción del acceso de los medicamentos con valores Rho: 0.976, 0.974 y 0.934 respectivamente y a la vez significativo. Se concluyó que existe relación estadística entre gestión farmacéutica y satisfacción del acceso de medicamentos en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023.

Palabras clave: Acceso, medicamentos, gestión farmacéutica, satisfacción.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the relationship between pharmaceutical management and satisfaction with medication access in patients treated at a public hospital in Huaraz, 2023, where the study was of a basic quantitative approach, correlational level with a cross-sectional non-experimental design, being the sample population of 150 patients who met the inclusion criteria, to whom two questionnaires were applied through the survey technique. Among the results, it was found that 56.0% of the patients perceived that pharmaceutical management was regular, 28.0% deficient and 16.0% efficient. Meanwhile, 52.7% were regularly satisfied with the access to medicines, followed by 30.0% dissatisfied and 17.3% satisfied. There is a positive and very high correlation between pharmaceutical management with the dimensions (human, scientific technical and environment) of satisfaction with access to medicines with Rho values: 0.976, 0.974 and 0.934 respectively and at the same time significant. It was concluded that there is a statistical relationship between pharmaceutical management and satisfaction with access to medicines in patients treated at a public hospital in Huaraz, 2023.

Keywords: Access, medicines, Pharmaceutical management, Satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En el desarrollo de los últimos años, se han producido una serie de cambios en el ámbito social y económico directamente relacionados con la salud a nivel mundial y nacional. Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2020) refiere que los servicios farmacéuticos son un conjunto de acciones desarrolladas por el sistema de salud, cuyo fin es brindar una atención integral y continua ligada con las necesidades y problemas de salud. Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud (2020 como se citó en Campbell et al., 2021) reportó que los medicamentos son prescritos y obtenidos de forma inadecuado por el 50.0% de población, mientras que otro porcentaje utilizan de manera adecuada los medicamentos, conllevando a los pacientes que estén comprometidos con los farmacéuticos, la automedicación es un alto porcentaje en todo el mundo.

En un estudio basado en la satisfacción general de los pacientes españoles y mexicanos sobre el acceso de medicamentos, se encontró valores de 52.2% y 57% en 2019 y 2021, indicaron un proceso de mejora en este aspecto de la satisfacción (Barreiro et al., 2021). En Latinoamérica, el acceso de los medicamentos es considerado un derecho importante de manera constitucional, solo en pocos países como México y Perú aún existen falencias en su obtención. Para Brasil es un derecho integral la salud y el acceso de manera razonable es parte de la política nacional de apoyo a los medicamentos en el Sistema Único de Salud (SUS). México no cuenta con una política nacional de medicamentos, pero existen diversas estrategias encaminadas a aumentar la disponibilidad y accesibilidad de estos medicamentos a través del sector público (Gonzales y Antonanza, 2019).

De igual forma, el Ministerio de la Salud (2020 como se citó en Pérez y Gomes, 2021) señaló que existen desigualdades en la regularidad de las garantías de medicamentos en el Perú y el resto del mundo, agudizadas por la pobreza. En 2020 fue del 39,9% a nivel nacional, 56,2% en zona rural, 48,4% en zona de selva, 60,1% en sierra. Mientras el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2018 como se citó en Ugarte, 2019) en la Encuesta Nacional de Satisfacción de los Usuarios con la Cobertura Universal en Salud se estimó que el 42% de los pacientes acuden a las farmacias privadas a comprar medicamentos porque los establecimientos de salud donde les recetan carecen del stock de medicamentos.

El 24,5% de los encuestados de farmacia dijeron que los establecimientos de salud visitados no tenían área de farmacia y el 13,7% fueron derivados por un médico a una farmacia del centro de salud.

Es así, que el acceso a los medicamentos no solo se relaciona con la disponibilidad física de los productos, sino que también puede ser visto como un proceso que involucra aspectos tales como personas, diagnósticos, medicamentos, información y costos. Esto se relaciona con las características del sistema de salud que entrega los bienes y servicios y, por lo tanto, va más allá de los factores inherentes a su accesibilidad y al comportamiento decidido de las personas y la comunidad (Baixauli, 2019). Algunas regiones carecen, total o parcialmente, de políticas farmacéuticas nacionales que brinden una guía invaluable sobre temas relacionados con el ciclo de los medicamentos. En cierto modo, estas áreas están dominadas por la influencia de la industria farmacéutica, que trabaja arduamente para promover intereses comerciales (Peña, 2020).

También es interesante saber que un aspecto del acceso y uso de medicamentos es la satisfacción del usuario, que se puede considerar como las reacciones de actitud y los juicios de valor que forman los usuarios como resultado de sus encuentros e interacciones con los profesionales de la salud, tiene una importancia creciente en la salud pública para evaluar la calidad de los servicios de salud y la atención, y se ha considerado el principal indicador para evaluar los servicios de salud durante más de una década (Jiménez, 2019).

En consecuencia, la gestión de medicamentos conduce a una mejor calidad de la atención, lo que a su vez conduce a una mejor calidad de satisfacción del paciente. En este contexto, es importante enfatizar que los directores técnicos de farmacia son responsables de la disponibilidad de medicamentos, así como de diversas actividades y procedimientos para garantizar la disponibilidad de medicamentos. También implementa las mejores prácticas para el almacenamiento, preparación y manejo de medicamentos, teniendo en cuenta la experiencia de cada experto en diversos campos, el uso de herramientas técnicas y los estándares vigentes establecidos por las autoridades reguladoras (Herranz et al., 2020).

Por otro lado, el conocimiento sobre la satisfacción de los usuarios que acuden al hospital de Huaraz sobre el acceso a los medicamentos crea un pilar importante para identificar rápidamente los déficits y perspectivas de calidad de atención en

el servicio farmacia. Asimismo, los resultados del estudio ayudarán a desarrollar pautas para agilizar los flujos de trabajo y garantizar que los usuarios estén satisfechos después de acceder a sus medicamentos.

Ante lo mencionado se efectuó la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre gestión farmacéutica y satisfacción del acceso de medicamentos en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023? El aporte teórico, permitirá conocer la relación entre la gestión farmacéutica con la satisfacción del acceso de medicamentos, permitirá ampliar el marco del conocimiento de ambas variables, reforzando los conceptos que servirá para futuras investigaciones. Aporte metodológico, se usará 2 cuestionarios validados que permitirá recolectar los datos necesarios y estos resultados servirán para posteriores estudios. Aporte práctico permitirá que los Químicos Farmacéuticos realicen estrategias para reducir brechas y brindar atención de calidad y esto se vea evidenciado en la satisfacción del paciente. En lo social ayudará a que los pacientes estén satisfechos con la atención de los químicos farmacéuticos y puedan tener adherencia al uso de los medicamentos.

Se tiene como objetivo general: Determinar la relación entre gestión farmacéutica y satisfacción del acceso de medicamentos en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023. Los objetivos específicos son: (1) Identificar la gestión farmacéutica percibido en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023. (2) Identificar la satisfacción del acceso de medicamentos en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023. (3). Establecer la relación entre gestión farmacéutica y las dimensiones de satisfacción del acceso de medicamentos en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023.

Mientras se formuló las siguientes hipótesis: H_i : Existe relación estadística entre gestión farmacéutica y satisfacción del acceso de medicamentos en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023. H_o : No existe relación estadística entre gestión farmacéutica y satisfacción del acceso de medicamentos en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se encontró los siguientes trabajos previos a nivel internacional: Espinoza (2021) tuvo como objetivo aplicar un sistema de gestión sobre la calidad de atención farmacéutica del hospital general Verdi Cevallos Balda en Ecuador, donde el enfoque del estudio fue mixto, la muestra estuvo conformado por 178 usuarios y 42 trabajadores, dentro de los resultados se verificó que el 33,30% de los usuarios se mostró satisfecho con los servicios prestados. El nivel de satisfacción de los usuarios externos fue bajo, y el nivel de satisfacción de los usuarios internos y del personal del servicio de farmacia hospitalario fue medio.

Guizaw et al. (2021) en su estudio tuvo como propósito conocer el impacto de las percepciones de los servicios de logística en la satisfacción del cliente en las instalaciones de salud pública atendidas por la Autoridad de Suministro de Medicamentos de Etiopía del Grupo Occidental, el estudio fue de tipo transversal, donde 247 formaron parte del estudio, se encontró en los resultados que el servicio logístico antes, durante y posterior a la transacción influyeron de manera positiva en la satisfacción de los usuarios, donde el 77.1% tuvieron satisfechos. Para brindar servicios logísticos específicos, se debe contratar a la persona adecuada con las habilidades, el conocimiento y la experiencia adecuados.

Duque (2020), el objetivo de su estudio fue identificar la satisfacción de los usuarios sobre el acceso y uso de los medicamentos de los establecimientos minoristas del barrio Policarpa y Santander de la ciudad de Bogotá en Colombia, siendo un estudio de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, la muestra fue de 120 usuarios, en los resultados se encontró que el 64.8% estuvieron satisfechos, el 89.9% consiguieron al menos un medicamento en un establecimiento de farmacia en los últimos 6 meses, solo el 59.1% utilizó medicamento prescrito por un médico, se concluyó que más de la mitad estuvieron satisfechos al acceso en los medicamentos.

A nivel nacional: Toma (2023), el fin de su estudio fue conocer la gestión farmacéutica en la satisfacción del paciente del servicio farmacia de un policlínico de Lima, de diseño no experimental correlacional, 108 fueron los participantes, dentro de los resultados se verificó que la gestión farmacéutica fue de nivel buena el 61.1%, regular el 28.7%, y mala el 10.2%. Mientras el 48.1% están muy

satisfechos, satisfechos el 39.8% y poco satisfechos el 12.0%. La gestión farmacéutica si se relacionó con la satisfacción del paciente.

Villanueva (2023), el propósito de su investigación se basó en relacionar la gestión farmacéutica con la calidad del servicio de farmacia en los usuarios externos de un hospital nacional de Lima, cuyo estudio fue de tipo básica y nivel correlativo, donde 70 personas fueron parte del estudio, se encontró en los resultados que la gestión farmacéutica fue de nivel deficiente el 42.9%, regular el 38.6% y eficiente el 18.6%. Mientras la calidad de servicio fue de nivel malo el 44.3%, regular el 35.7% y buen el 20.0%; existió una correlación de 0.475 y significancia entre la primera y calidad de servicio.

Ayala (2022), el fin del estudio se basó en relacionar la gestión farmacéutica con el acceso a medicamentos en pacientes que acuden a la farmacia del centro de salud Belén en Ayacucho, donde el estudio se basó en el nivel correlacional, siendo 77 pacientes la muestra de estudio, en los resultados se encontró que la gestión a nivel de la farmacia fue de nivel bueno el 66.0%, regular el 32.0% y mala el 1.0%, mientras en sus dimensiones prevaleció el nivel bueno. Mientras el 55.0% refirieron estar satisfechos con el acceso de medicamentos, el 44.0% regularmente satisfechos y 1.0% insatisfechos, posteriormente más de la mitad en sus dimensiones estuvieron satisfechos. Se encontró una correlación de 0.942 y significancia entre la gestión del área de farmacia y la satisfacción del acceso a medicamento.

Mendieta (2020) cuyo objetivo se basó en conocer el nivel de satisfacción de paciente del servicio de farmacia de un centro de salud el Porvenir, estudio de tipo observacional, 70 pacientes conformaron parte de la muestra de estudio, teniendo como resultados que en la dimensión fiabilidad, seguridad y empatía la satisfacción fue alta el 100%, en capacidad de respuesta el 96.0% y tangibilidad el 99.0%. Concluyó que la gran mayoría están satisfechos por el servicio farmacéutico.

Tomairo (2019) en su estudio tuvo como objetivo conocer la gestión farmacéutica y su relación con la satisfacción del acceso y uso de medicamentos de los pacientes ambulatorio del servicio de farmacia de los hospitales de DIRESA Callao, estudio de nivel correlativo, donde 268 usuarios formaron parte la muestra de estudio, dentro de los resultados se encontró que la gestión

farmacéutica fue de nivel regular y bajo orientada al medicamento sobre la disponibilidad, fue bajo en orientación al paciente sobre el uso. Sobre el acceso de medicamento fue de nivel regular el 95.17%, mientras el uso fue baja el 85.45%. Se concluyó que la gestión farmacéutica si se relacionó con el acceso y uso de la satisfacción del medicamento.

En la fundamentación teórica, se tiene la conceptualización de la variable gestión farmacéutica, se sustenta en la teoría de la gestión moderna o de transición de Mintzberg y Stoner (1995 como se citó en Ying et al., 2021) refieren que la gestión como la capacidad y disposición de los recursos individuales o grupales para lograr un efecto deseado. Asumen que la gestión estaba analizando tres áreas de aplicación. Una tercera área se relaciona con la innovación y el desarrollo, se están desarrollando nuevas pautas y lineamientos de gestión del comportamiento individual con el objetivo de modificar o perfeccionar dicho comportamiento, es decir, hacerlo mejor y más eficiente a medida que se disponga de más recursos.

Según Omidian y Omidi (2022) mencionan que la gestión se convierte en un conjunto de procesos que involucran diferentes áreas de una organización. Estos procesos están diseñados para lograr metas y objetivos organizacionales y realizar un análisis de las metas alcanzadas. Nakamura (2021) conceptualizó la gestión como los hechos y resultados de la administración, en que pueden lograr metas u objetivos específicos. La gestión incluye la realización de comportamientos específicos como la dirección, el liderazgo, la gestión y la organización.

Según La Asociación Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH) define la gestión de medicamentos como un conjunto de políticas que van desde la selección, adquisición, almacenamiento y distribución de medicamentos en cantidad y tiempo razonables minimizando el riesgo para los pacientes y al menor costo posible (Alqurshi, 2020). En este sentido, según la OMS refiere que la administración o manejo de medicamentos se conceptualiza como prácticas cognitivas, actitudinales y vivenciales apropiadas de los farmacéuticos, cuyo fin es brindar servicios y cuidados de calidad a los pacientes, se respeten las prácticas de dispensación y seguimiento del tratamiento (Caligaris, 2021).

Lipa et al. (2021) afirman que el Químico Farmacéutico tiene un papel importante para mejorar la salud de los pacientes ya que sus conocimientos aumentan debido al desarrollo de la ciencia y la tecnología. El farmacéutico de hoy está capacitado para trabajar en diversas áreas relacionadas con alimentos, medicamentos y venenos y como gerente de calidad. Por otro lado, Hasselgren et al. (2020) refieren que la gestión farmacéutica es un conjunto de procedimientos técnicos y administrativos básicos que comprende un conjunto de políticas que van desde la selección, adquisición, almacenamiento y distribución de medicamentos en cantidades adecuadas y dentro de un plazo razonable con el menor riesgo para el paciente al menor costo posible. Provansal et al. (2022) refieren que incluye diversas herramientas y procesos administrativos y técnicos. El cumplimiento de estas normas ayuda a mantener la disponibilidad de los medicamentos apropiados y mejora la atención de guardia para lograr una atención óptima y de alta calidad, basado en la mejora continua en el acceso a los medicamentos y la satisfacción de los usuarios.

Dentro de las dimensiones se tiene la gestión orientada al medicamento, se centra en los medicamentos y en la orientación del uso racional y adecuado. El Manual de Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) elaborado por DIGEMID enfatiza la necesidad de brindar a los usuarios las instrucciones necesarias para la correcta administración de los medicamentos. Al dispensar un medicamento el responsable de la prescripción, debe capacitarse en proporcionar la información necesaria sobre el uso del medicamento, como la dosis, la vía de administración y el método de almacenamiento. Se deben realizar también visitas de seguimiento de la medicación, si es necesario, con el consentimiento previo del paciente, para controlar el uso correcto del medicamento y evitar posibles efectos no deseados. También asegurar que los pacientes no tengan que interrumpir el tratamiento (Fatel et al., 2021).

Mientras la dimensión de gestión enfocada en el paciente, los químicos farmacéuticos son responsables de proporcionar información y recomendaciones precisas sobre el uso, la dosis, las interacciones, los efectos secundarios, el almacenamiento y más. Además, según lo estipulado por la institución médica, los farmacéuticos deben recomendar a los pacientes que no se sometan a múltiples tratamientos a fin de evitar efectos secundarios e

interacciones medicamentosas que puedan afectar la salud del usuario y mejorar la calidad del tratamiento. Dicho esto, podemos concluir que se puede realizar un seguimiento de la terapia farmacológica (Kumoluyi y Khanolkar, 2022).

Con respecto a la conceptualización de la variable satisfacción del acceso de medicamentos, la teoría de la motivación humana de Maslow propone jerarquizar las necesidades y situaciones que motivan a las personas. Este es un modelo que reconoce las necesidades en cinco etapas y las estratifica en orden ascendente según la "fuerza vital" y la "motivación" más importantes. Este modelo muestra que a medida que los humanos satisfacen diferentes necesidades, surgen otras necesidades que conducen a cambios en el comportamiento humano. Se ha señalado que las nuevas necesidades surgen sólo cuando se satisfacen razonablemente. Por esta razón, las necesidades satisfechas no producen conductas, solo las necesidades insatisfechas intervienen en la conducta para alcanzar las metas (Hale et al., 2019).

Es así, que el acceso de los usuarios a los medicamentos requiere la existencia de un sistema de gestión de medicamentos que abarque los servicios prestados en el sector farmacéutico y los propios medicamentos. Por lo tanto, se considera aceptable utilizar el concepto de Donaved para estudios de accesibilidad de medicamentos (Rana et al., 2021). La satisfacción como una experiencia al recibir un producto o servicio solicitado que incorpora muchos factores como las necesidades individuales, la ética y los valores, y la propia organización. Los elementos enumerados anteriormente tienen un impacto significativo en la satisfacción del usuario debido a las diferentes percepciones de la atención que reciben (Howell et al., 2022).

La satisfacción también se define como la experiencia subjetiva que resulta de cumplir o no con la perspectiva de una persona sobre un comportamiento particular (Kieseppa et al., 2022). Satisfacción percibida por las personas como un servicio agradable. Luego de considerar estos conceptos, podemos decir que la satisfacción del usuario es la experiencia de recibir un servicio, es decir, la percepción del cliente luego de cumplir con las expectativas y requerimientos que tiene el cliente o usuario (Hooker et al., 2019).

Según Manzoo et al. (2019) refirieron que la satisfacción del paciente con los servicios de atención de la salud fue influenciada significativamente por la

interacción del paciente con el personal involucrado en la atención, en términos de calidad y atención recibida, define cómo mostramos que nos importa, y esa conciencia combina cuidado, trato cálido y respuesta rápida. Canzio (2019) afirma que la satisfacción del usuario en Salud no es solo un indicador de excelencia, sino un medio de excelencia. Su desempeño como indicador de excelencia se logra a través de la integración entre los equipos de atención médica.

Finalmente, utilizando las definiciones descritas anteriormente, se puede argumentar que la satisfacción del usuario y el acceso a los medicamentos son parte de los aspectos importantes de la atención de la salud. Acceso adecuado a los medicamentos, uso razonable, adecuada distribución y disponibilidad con el objetivo de brindar una salud adecuada y satisfacer las necesidades de la persona y población en su conjunto; para lograr el fin de satisfacer las necesidades del paciente en el momento y lugar previstos (Holland et al., 2021; Cooper et al., 2023).

Dentro de las dimensiones se tiene a la dimensión humana, es fundamental porque el fin del servicio de salud es garantizar una adecuada atención de manera eficiente y asegurar un cuidado holístico (Cos et al., 2021). Los servicios de salud deben estar centrados en el paciente, deben valorar a los pacientes como individuos y respetar sus elecciones, cultura, antecedentes sociales y familiares, estructuras de preferencia y necesidades específicas (Quinlan et al., 2021). La base del cuidado es la individualidad, la información, respetar la privacidad del paciente y guiar a los pacientes para que tengan diferentes necesidades y expectativas al momento de buscar servicios de salud (Ellen et al., 2018). La salud requiere el buen funcionamiento de los sistemas orgánicos psicológicos, físicos y sociales que aseguren el desarrollo integral y la adaptación al medio. Por tanto, el sistema sanitario debe priorizar la salud del paciente y responder a sus necesidades teniendo en cuenta los factores socioculturales (Ayele et al., 2021).

Por otro lado, la dimensión técnica científica, según Younes et al. (2022) señalaron que existen diferencias en la disponibilidad y naturaleza de los recursos humanos y materiales, dependiendo de las circunstancias locales, que pueden afectar la evaluación de la asistencia técnica. Este es un estándar

importante, pero no es muy relevante en muchas situaciones. Más bien, puede ser necesario evaluar el desempeño de un proveedor contra los mejores resultados posibles dados los recursos a su disposición. Liew et al. (2020) hacen hincapié que estas características son necesarias, y que la evaluación de la satisfacción muestra la percepción de los usuarios con lo cual se pueden tomar decisiones en bien del usuario.

Finalmente, el aspecto entorno, es decir, una instalación que se puede utilizar para brindar el mejor servicio posible a un costo razonable y sostenible y agregar valor a sus usuarios. Se refiere a los elementos básicos como la comodidad, el ambiente, la limpieza, la privacidad y la confianza que los usuarios sienten sobre los servicios (Gidey et al., 2021). Mientras, Seo et al. (2018) resumen los valores sociales, personales y profesionales que intervienen en las percepciones de los clientes sobre la calidad de la atención en términos de comodidad, limpieza, etc.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

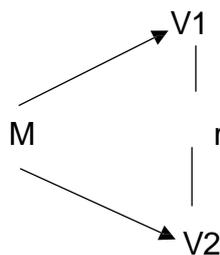
El tipo de estudio fue básico, el estudio es conocido como puro, teórico o dogmática, el objetivo es adquirir un amplio conocimiento por medio de la comprensión de conceptos y teorías sobre el aspecto fundamental de fenómeno o hecho que es observado o relacionado que establecen las entidades (CONCYTEC, 2018)

El estudio según el enfoque fue cuantitativo, debido a que se basa en mediciones numéricas utilizando tanto conteos como estadísticas, es posible medir las características de comportamiento de poblaciones específicas. Mientras el nivel de investigación fue el correlacional, este tipo de estudio puede medir dos o más variables y establecer relaciones estadísticas entre ellas (Hernández-Sampiere y Mendoza, 2018).

3.1.2. Diseño de la investigación

Se utilizó el diseño no experimental, donde no se manipula ninguna de las variables, son observados tal cual dentro de su entorno y posteriormente son analizados. Transversal, este es un método para adquirir datos para un solo momento (Hernández et al., 2014).

Esquema del diseño:



- M: Pacientes atendidos del hospital público de Huaraz
- V1: Gestión farmacéutica
- r: Relación de las dos variables
- V2: Satisfacción acceso medicamento

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión farmacéutica

Definición conceptual: Es un conjunto de herramientas para desempeñar y llevar a cabo las funciones del farmacéutico en cuanto a los diversos procesos administrativos y técnicos que mantengan un adecuado abasto de medicamentos y contribuyan a la mejora del servicio de pedido de medicamentos óptimos y de calidad.

Definición operacional: Se empleó un cuestionario consta de 15 ítems, distribuido en 2 dimensiones (gestión enfocada en el medicamento y en el paciente)

Indicadores: Disponibilidad, uso racional, farmacovigilancia, buenas prácticas dispensación, SFT.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Satisfacción del acceso a medicamentos

Definición conceptual: Esto significa las necesidades de los pacientes en el tiempo y espacio que necesitan sobre las garantías de uso adecuado e información oportuna de los medicamentos.

Definición operacional: Se utilizó el instrumento que consta de 18 preguntas, distribuido en tres dimensiones (humana, técnica científica y entorno)

Indicadores: Atención oportuna, atención segura, prácticas de dispensación

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

La población muestral estuvo conformada por 150 pacientes en los meses de estudio, quienes fueron atendidos en el servicio de farmacia de un hospital público de la ciudad de Huaraz.

Criterio de inclusión:

- Pacientes atendidos del consultorio externo.
- Pacientes que acudieron al servicio de farmacia de un hospital público de Huaraz.
- Pacientes mayores de edad y de ambos sexos.
- Pacientes que aceptaron ser participe del estudio.

Criterio de exclusión:

- Pacientes que no fueron atendidos en consultorios externos
- Pacientes que tuvieron alteración mental y apoderados de menores de edad.

3.3.2. Unidad de análisis:

Paciente que acude al servicio de farmacia de un hospital público de Huaraz.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó como técnica la encuesta, donde se recolectó los datos de los pacientes del servicio de farmacia del hospital público de Huaraz.

Cuestionario sobre gestión farmacéutica

El presente cuestionario fue elaborado por los autores Céspedes, Yehudi; et al. (2011) y modificado por el investigador que permite medir la percepción de los pacientes sobre la gestión del servicio de farmacia, posteriormente se adaptó por el presente investigador, consta de 15 preguntas distribuido en 2 dimensiones (gestión enfocada al medicamento y paciente) la respuesta se basó en la escala de Likert de 5 niveles, proporcionándose un puntaje global mínimo de 15 y máximo 75 puntos, lo cual se categorizo de la siguiente manera: Gestión farmacéutica eficiente, regular y deficiente.

Cuestionario sobre satisfacción del acceso a medicamentos

El cuestionario fue diseñado y validado por los autores Moneje, et al. (2015) y modificado por el investigador lo cual permite medir la satisfacción de atención farmacéutica, así mismo, se adaptó por el investigador, consta de 18 preguntas, dividido en 3 dimensiones (Humano, técnico científico y entorno) la respuesta es de escala de Likert de cinco niveles, siendo un puntaje mínimo de 18 y máximo 90, se categorizo de la siguiente manera: satisfechos, regularmente satisfechos, insatisfechos.

Validez: Los instrumentos fueron validados por los autores creadores de cada cuestionario, posteriormente se validó por 3 juicio de expertos, quienes evaluaron el contenido del instrumento para verificar si mide la variable de estudio, se le entrego una matriz de validación para cada experto, brindaron

su opinión sobre los instrumentos y llegaron a concluir que los instrumentos son aplicables (Anexo 4).

Confiabilidad: Los instrumentos se realizaron por medio de una prueba piloto, realizando la estadística de Alfa de Crombach para verificar el grado de resultado de confiabilidad, donde se obtuvo un valor mayor a 0.7 siendo confiable cada instrumento (Anexo 5).

3.5. Procedimiento

La recopilación de información se inició luego de que se haya llegado a un acuerdo con la administración de la Escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo a fin de obtener la autorización correspondiente. Posteriormente se obtuvo la aprobación del director de un hospital de Huaraz a quien se le explico sobre la aplicación de las herramientas de recolección de datos para cumplir con los objetivos propuestos. Se realizó la aplicación de los instrumentos a los pacientes que acuden al servicio de farmacia con una duración de 20 minutos, posteriormente se les agradeció por su colaboración.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez obtenidos los datos mediante la aplicación de los cuestionarios, se ingresaron a los datos al Excel y luego a los programas estadísticos SPSS versión 26.0.

Nivel descriptivo: Los resultados se presentaron en tablas con distribución de frecuencia y porcentual.

Nivel inferencial: Se realizó la prueba estadística de correlación de Spearman respectivamente, con una significancia <0.05 .

3.7. Aspectos éticos

Dentro del estudio se presenta a continuación:

La autonomía: Los pacientes fueron voluntariamente participe del estudio.

Beneficencia: Los pacientes en cada atención se cuidaron su bienestar.

No maleficencia: Los pacientes se protegió su integridad tanto física y mental.

Justicia: Todos los pacientes fueron tratados de la misma forma a cada uno.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Gestión farmacéutica percibido en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023.

Nivel	f	%
Deficiente	42	28.0
Regular	84	56.0
Eficiente	24	16.0
Total	150	100

Fuente: Cuestionario sobre gestión farmacéutica, aplicado a los pacientes de un hospital público de Huaraz.

Interpretación:

En la tabla 1, se puede verificar el nivel de la gestión farmacéutica percibido por los pacientes: el 56.0% perciben un nivel regular sobre la gestión farmacéutica, seguido del 28.0% nivel deficiente, por último, el 16.0% nivel eficiente.

Tabla 2

Satisfacción del acceso de medicamentos en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023.

Nivel	f	%
Insatisfechos	45	30.0
Regularmente satisfechos	79	52.7
Satisfechos	26	17.3
Total	150	100

Fuente: cuestionario sobre satisfacción del acceso de medicamentos, aplicado en los pacientes de un hospital público de Huaraz

Interpretación:

En la tabla 2, se puede observar la satisfacción del acceso de medicamentos en pacientes: el 52.7% están regularmente satisfechos sobre el acceso de medicamentos, seguido del 30.0% insatisfechos y por último el 17.3% satisfechos.

Tabla 3

Relación entre gestión farmacéutica y las dimensiones de satisfacción del acceso de medicamentos en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023.

Satisfacción del acceso de medicamentos	Gestión farmacéutica						Total	
	Deficiente		Regular		Eficiente			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Humana								
Insatisfechos	19	12.7	0	0.0	0	0.0	19	12.7
Regularmente satisfechos	23	15.3	28	18.7	0	0.0	51	34.0
Satisfechos	0	0.0	56	37.3	24	16.0	80	53.3
	Rho: 0.976		p: 0.000 Significativo					
Técnico científico								
Insatisfechos	42	28.0	3	2.0	0	0.0	45	30.0
Regularmente satisfechos	0	0.0	79	52.7	0	0.0	79	52.7
Satisfechos	0	0.0	2	1.3	24	16.0	26	17.3
	Rho: 0.974		p: 0.000 Significativo					
Entorno								
Insatisfechos	41	27.3	9	6.0	0	0.0	50	33.3
Regularmente satisfechos	1	0.7	73	48.7	4	2.7	78	52.0
Satisfechos	0	0.0	2	1.3	20	13.3	22	14.7
	Rho: 0.936		p: 0.000 Significativo					
Total	41	28.0	75	56.0	24	16.0	150	100

Fuente: Cuestionario sobre gestión farmacéutica y satisfacción del acceso medicamentos, aplicados a los pacientes de un hospital público de Huaraz

Interpretación:

En la tabla 3, se observa la relación de la gestión farmacéutica con las dimensiones de la satisfacción al acceso de medicamentos: humano Rho: 0.976, técnico científico Rho: 0.974, entorno Rho: 0.936 siendo una correlación positiva muy alta, lo cual se concluye que la gestión farmacéutica se relaciona con las dimensiones de la satisfacción del acceso a los medicamentos en pacientes de un hospital público de Huaraz.

Contrastación de hipótesis

Tabla 4

Prueba de correlación de Spearman entre las variables gestión farmacéutica y satisfacción del acceso de los medicamentos.

Correlación

		Satisfacción del acceso de los medicamentos
	Correlación de Spearman	0,993**
Gestión farmacéutica	Sig. (bilateral)	,000
	N	150

Fuente: Base de datos del SPSS25

Interpretación:

En la tabla 4, se realizó la prueba de correlación de Spearman donde se tuvo un valor Rho: 0.993 positivo muy alto, siendo así una proporcionalidad directa donde toda acción en la eficiente percepción sobre la gestión farmacéutica se ve relacionada con la satisfacción sobre el acceso de los medicamentos y viceversa. Se obtuvo un valor de significancia p: 0.000 donde se acepta la hipótesis de estudio que indica existe relación estadística entre gestión farmacéutica y satisfacción del acceso de medicamentos en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023.

V. DISCUSIÓN

Hoy en día una correcta gestión sobre los medicamentos en los servicios de farmacia es de suma importancia en la satisfacción de los pacientes, dentro de esta gestión debe existir un adecuado ambiente laboral; así como una eficiente organización, planificación y control del servicio de farmacia; llevar un correcto stock de los medicamentos, marketing y contabilidad. El profesional farmacéutico por la modernización, globalización y una amplia gama de campos de trabajo exigen que este profesional de la salud sea cada vez más competitivo a medida que el entorno lo exige y se requiere preparación para la gestión del servicio de farmacia.

Se encontró en la tabla 1 que el 56.0% de los pacientes percibieron una gestión farmacéutica de nivel regular, posteriormente el 28.0% nivel deficiente y por último el 16.0% nivel eficiente.

Estos resultados coinciden con Tomairo (2019) en su estudio concluyó que la mayoría percibieron un nivel regular sobre la gestión farmacéutica, donde existe un adecuado servicio de dispensación, pero a la misma vez no tienen conocimiento sobre el comité de seguimiento farmacoterapéutico. Mientras, Villanueva (2023) en su investigación reflejó que la mayoría de los pacientes percibieron una gestión farmacéutica de nivel regular y deficiente, ocurre que la mayoría de ellos no están informados sobre el comité de farmacovigilancia y el sistema de reporte de RAM de los medicamentos, así mismo refirieron que no existe una suficiente dotación personal en el servicio.

Por otro lado, Toma (2023) y Ayala (2022) en sus estudios refirieron que más de la mitad de los pacientes percibieron una gestión farmacéutica de nivel buena, esto se debe que la totalidad de las recetas están disponible en el servicio, por lo cual no tuvieron que acudir a una farmacia fuera del hospital, a la misma vez cumplieron con todos los procedimientos correctos de las buenas prácticas de dispensación. También existe una adecuada entrega de los medicamentos con el nombre prescrito, dosis y cantidad; el farmacéutico brinda una información adecuada a los pacientes sobre los medicamentos entregados y es el encargado permanente de las orientaciones.

Después de la revisión de los diferentes resultados de los estudios presentados se puede concluir que existen similitud con la percepción de pacientes que refieren un nivel regular sobre la gestión farmacéutica, donde destaca el deficiente conocimiento de los pacientes sobre el comité de farmacovigilancia y el sistema de reporte de RAM de los medicamentos, no existe una adecuada dotación de personal. Por otro lado, existe servicio de farmacia de otros estudios donde los pacientes refirieron que la gestión farmacéutica es de nivel bueno, esto refleja que la gestión del servicio de farmacia del presente estudio necesita una adecuada planificación y estrategias para cumplir con las exigencias de los usuarios.

Ante esto según Omidian y Omidi (2022) mencionan que la gestión se convierte en un conjunto de procesos que involucran diferentes áreas de una organización. Estos procesos están diseñados para lograr metas y objetivos organizacionales y realizar un análisis de las metas alcanzadas. Según La Asociación Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH) define la gestión de medicamentos como un conjunto de políticas que van desde la selección, adquisición, almacenamiento y distribución de medicamentos en cantidad y tiempo razonables minimizando el riesgo para los pacientes. Procedimientos administrativos. y al menor costo posible (Alqurshi, 2020).

En este sentido, según la OMS refiere que la administración o manejo de medicamentos se conceptualiza como prácticas cognitivas, actitudinales y vivenciales apropiadas de los farmacéuticos, cuyo fin es brindar servicios y cuidados de calidad a los pacientes, se respeten las prácticas de dispensación y seguimiento del tratamiento (Caligaris, 2021).

Por otra parte, Lipa et al. (2021) afirman que el Químico Farmacéutico tiene un papel importante para mejorar la salud de los pacientes ya que sus conocimientos aumentan debido al desarrollo de la ciencia y la tecnología. El farmacéutico de hoy está capacitado para trabajar en diversas áreas relacionadas con alimentos, medicamentos y como gerente de calidad.

Mientras, Provansal et al. (2022) refieren que se debe incluir diversas herramientas y procesos administrativos y técnicos en la gestión farmacéutica. El cumplimiento de estas normas ayuda a mantener la disponibilidad de los medicamentos apropiados y mejora la atención de farmacia para lograr una

atención óptima y de alta calidad, basado en la mejora continua en el acceso a los medicamentos y la satisfacción de los usuarios.

Se verificó que en la tabla 2, el 52.7% de los pacientes estuvieron regularmente satisfechos sobre el acceso de los medicamentos en el servicio de farmacia, mientras el 30.0% estuvieron insatisfechos y por último el 17.3% satisfechos.

Estos resultados tienen similitud con los resultados de Tomairo (2019) en su investigación manifestó que la mayoría de los pacientes estuvieron regularmente satisfechos sobre el acceso de los medicamentos, muchas veces la atención demora por parte del personal farmacéutico, en ocasiones no hay mucho interés sobre algún reclamo que se tiene sobre la receta, así mismo refirieron que los servicios higiénicos se encuentran alejados del servicio de farmacia.

Por otro lado, Toma (2023) concluyó en su estudio que la mayoría de los pacientes estuvieron satisfechos por el acceso a los medicamentos del servicio de farmacia y solo un mínimo porcentaje no estuvieron satisfechos, esto se debe que la gran mayoría recibieron un trato amable y cordial, se respetó la atención conforme la llegada al servicio, están conforme con la infraestructura, donde las instalaciones son visualmente llamativas.

Mientras, Ayala (2022) refirió que más de la mitad estuvieron satisfechos y menos de la mitad regularmente satisfechos, no en todo momento de la atención el personal farmacéutico muestra interés en resolver alguna duda sobre la receta médica, a la vez el servicio cuenta con equipos y materiales disponibles para una buena atención. Mendentá (2020) reflejó en su estudio que casi la totalidad de los pacientes refirieron estar satisfechos con el servicio de farmacia sobre el acceso de los medicamentos, los farmacéuticos brindan información no solo de manera oral también por medio de folletos, boletines, periódico mural entre otros, ante alguna duda sobre los medicamentos el personal es muy accesible.

Ante esto, se puede concluir con los resultados encontrados que no todo servicio de farmacia tiene la misma atención, ya que en algunas instituciones los pacientes refieren estar satisfechos y en otros no estar conformes con la atención recibida por parte del profesional farmacéutico y del servicio de farmacia, es ahí la importancia de tomar en cuenta la percepción de los usuarios para llevar una atención adecuada en el servicio de farmacia.

Ante esto, la satisfacción también se define como la experiencia subjetiva que resulta de cumplir o no con la perspectiva de una persona sobre un comportamiento particular (Kieseppa et al., 2022). La satisfacción es como una experiencia al recibir un producto o servicio solicitado que incorpora muchos factores como las necesidades individuales, la ética y los valores, y la propia organización. Los elementos enumerados anteriormente tienen un impacto significativo en la satisfacción del usuario debido a las diferentes percepciones de la atención que reciben (Howell et al., 2022).

Luego de considerar estos conceptos, podemos decir que la satisfacción del usuario es la experiencia de recibir un servicio, es decir, la percepción del cliente luego de cumplir con las expectativas y requerimientos que tiene el cliente o usuario (Hooker et al., 2019). Mientras, Canzio (2019) afirma que la satisfacción del usuario en Salud no es solo un indicador de excelencia, sino un medio de excelencia. Su desempeño como indicador de excelencia se logra a través de la integración entre los equipos de atención médica.

Finalmente, utilizando las definiciones descritas anteriormente, se puede argumentar que la satisfacción del usuario y el acceso a los medicamentos son parte de los aspectos importantes de la atención de la salud. Acceso adecuado a los medicamentos, uso razonable, adecuada distribución y disponibilidad con el objetivo de brindar una salud adecuada y satisfacer las necesidades de la persona y población en su conjunto; para lograr el fin de satisfacer las necesidades del paciente en el momento y lugar previstos (Holland et al., 2021; Cooper et al., 2023).

En la tabla 3 se encontró que en la dimensión humana el 37.3% de los pacientes percibieron una gestión farmacéutica de nivel regular y estuvieron satisfechos en el acceso de los medicamentos, el 16.0% percibieron una gestión eficiente y a la vez estuvieron satisfechos con respecto a la dimensión humano, mientras el 15.3% percibieron una gestión deficiente y estuvieron regularmente satisfechos sobre la dimensión. Donde se encontró un valor de Rho: 0.976 y p: 0.000 indicando una correlación positiva muy alta y existe relación entre la gestión farmacéutica con la dimensión humana

Mientras en la dimensión técnico científico el 52.7% percibieron una gestión de nivel regular y estuvieron regularmente satisfechos sobre el acceso de

medicamentos, el 28.0% refirieron que la gestión fue de nivel deficiente y estuvieron insatisfechos en la dimensión técnico científico, el 16.0% percibieron que la gestión fue de nivel eficiente y se encontraron satisfechos en la dimensión. Posteriormente se encontró que un valor Rho: 0.974 y p: 0.000 indicando una correlación muy alta y existe relación entre la gestión farmacéutica y la dimensión técnico científico sobre la satisfacción del acceso de medicamentos.

Por último, en la dimensión entorno el 48.7% percibieron un nivel regular sobre la gestión farmacéutica y estuvieron regularmente satisfechos con el acceso de medicamentos, el 27.3% mencionaron percibir un nivel deficiente en la gestión y estuvieron insatisfechos en la dimensión entorno, el 13.3% refirieron percibir una gestión de nivel eficiente y comentaron estar satisfechos en la dimensión. Se encontró un valor de Rho: 0.936 y p: 0.000 donde la gestión farmacéutica si se relaciona con la dimensión entorno de la satisfacción del acceso de medicamentos.

Del presente estudio los resultados tienen similitud con el estudio de Toma (2023) manifestó que más de la mitad de los pacientes percibieron una gestión farmacéutica buena y lo cual se relacionó con la satisfacción de ellos en las dimensiones humanista, tecnológica científica y entorno donde se tuvo un valor de correlación 0.584, 0.628 y 0.411. Hoy en día una correcta aplicación sobre gestión en los servicios de farmacias es importante, porque ayuda a los profesionales realizar una adecuada atención a los usuarios y estos estén muy satisfechos.

Mientras, Ayala (2022) en su estudio concluyó que en la dimensión humana, técnico científica y entorno de la satisfacción del acceso de medicamentos los pacientes estuvieron satisfechos y a la vez existe relación con lo percibido sobre la gestión farmacéutica. Están satisfechos porque el personal farmacéutico les orienta e informa sobre los medicamentos recetados, son muy cordiales y están muy atentos ante alguna duda que tenga los pacientes, la infraestructura es muy cómoda para los usuarios todo esto es conllevado a que se está tomando adecuada la planificación y ejecución de la gestión farmacéutica.

Ante los resultados del estudio con los de otros autores, se concluyó que la gestión farmacéutica si se relaciona con las dimensiones de la satisfacción del acceso de los medicamentos (humana, técnico científico y entorno) en pacientes

atendidos en un hospital. Para que se logre una satisfacción por parte de los pacientes es importante gestionar adecuadamente el servicio de farmacia, permitiendo esto una eficiente atención.

Es así, que dentro de la gestión farmacéutica se debe brindar a los usuarios las instrucciones necesarias para la correcta administración de los medicamentos. Al dispensar un medicamento el responsable de la prescripción, debe capacitarse en proporcionar la información necesaria sobre el uso del medicamento, como la dosis, la vía de administración y el método de almacenamiento (Fatel et al., 2021).

Mientras, los Químicos Farmacéuticos son responsables de proporcionar información y recomendaciones precisas sobre el uso, la dosis, las interacciones, los efectos secundarios, el almacenamiento y más. Deben recomendar a los pacientes que no se sometan a múltiples tratamientos a fin de evitar efectos secundarios e interacciones medicamentosas que puedan afectar la salud del usuario y mejorar la calidad del tratamiento.

Por otro lado, en la dimensión humana, los servicios de salud deben estar centrados en el paciente, deben valorar a los pacientes como individuos y respetar sus elecciones, cultura, antecedentes sociales y familiares, estructuras de preferencia y necesidades específicas (Quinlan et al., 2021). Según Younes et al. (2022) señalaron que existen diferencias en la disponibilidad y naturaleza de los recursos humanos y materiales, dependiendo de las circunstancias locales, que pueden afectar la evaluación de la asistencia técnica. Finalmente, el aspecto entorno se refiere a los elementos básicos como la comodidad, el ambiente, la limpieza, la privacidad y la confianza que los usuarios sienten sobre los servicios (Gidey et al., 2021).

Por último, en la tabla 4 se realizó la prueba estadística de Spearman en donde se encontró una correlación positiva y muy alta $Rho: 0.993$ y un valor de significancia de $p: 0.000$, esto refleja que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, indicando que existe relación estadística entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del acceso a los medicamentos en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz.

Estos resultados tienen similitud con el estudio de Toma (2023), Ayala (2022) y Tomairo (2019) quienes concluyeron que la gestión farmacéutica si se relaciona con la satisfacción del acceso de los medicamentos. Una adecuada gestión en el servicio de farmacia por parte del profesional farmacéutico conllevara a que los pacientes estén satisfechos por la atención.

Mientras, Hasselgren et al. (2020) refieren que la gestión farmacéutica es un conjunto de procedimientos técnicos y administrativos básicos que comprende un conjunto de políticas que van desde la selección, adquisición, almacenamiento y distribución de medicamentos en cantidades adecuadas y dentro de un plazo razonable con el menor riesgo para el paciente al menor costo posible. Es así, que el acceso de los usuarios a los medicamentos requiere la existencia de un sistema de gestión de medicamentos que abarque los servicios prestados en el sector farmacéutico y los propios medicamentos (Rana et al., 2021).

Según Manzoo et al. (2019) refirieron que la satisfacción del paciente con los servicios de atención de la salud fue influenciada significativamente por la interacción del paciente con el personal involucrado en la atención, en términos de calidad y atención recibida, define cómo mostramos que nos importa, y esa conciencia combina cuidado, trato cálido y respuesta rápida.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se encontró en el presente informe que la gestión farmacéutica tuvo un predominio de percepción por pacientes en el nivel regular (56.0%) seguido del nivel deficiente (28.0%) y por último el nivel eficiente (16.0%).

Segundo: Se verificó que hubo un predominio entre los pacientes sobre la satisfacción del acceso de medicamentos según los siguientes porcentajes: Regularmente satisfechos (52.7%), seguido del nivel insatisfactorio (30.0%) y por último el nivel satisfactorio (17.3%).

Tercero: Existe relación estadística entre la gestión farmacéutica con las dimensiones (humana, técnico científico y entorno) de la satisfacción del acceso de los medicamentos.

Cuarto: Se concluyó, aceptando la hipótesis de investigación, que existe una correlación positiva y muy alta $Rho: 0.993$ y significativa $p: 0.000$ entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del acceso de los medicamentos en los pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: En general, se recomienda que el personal del servicio de farmacia de un hospital público de Huaraz cumpla con los servicios técnicos y administrativos farmacéuticos de acuerdo con los lineamientos de Buenas Prácticas de Almacenamiento exigidos por el MINSA.

Segundo: Se recomienda que el personal a cargo del servicio de farmacia se capacite y supervise periódicamente la recepción sobre los criterios de calidad, cantidad y empaque de los medicamentos y productos, comparando estos productos con la respectiva documentación, con el fin de mejorar el flujo total de los productos antes mencionados.

Tercero: Se propone que el personal del servicio de farmacia, así como el personal del área de ventas, realicen una inspección secreta cada vez que los productos farmacéuticos salgan de la oficina, teniendo en cuenta la fecha de vencimiento y el orden de llegada hasta su entrega final.

Cuarto: Se propone que el personal a cargo del servicio de farmacia realice controles de disponibilidad y estado de los medicamentos, además de que estas autoridades establezcan una comunicación constante con el personal médico de la red mencionada a fin de conocer las necesidades de los usuarios y así tener un stock de los productos más solicitados.

REFERENCIAS

- Alqurshi, A. (2020). Household storage of pharmaceutical products in Saudi Arabia; A call for utilising smart packaging solutions. *Saudi Pharmaceutical Journal*, 28, 1411-1419. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jsps.2020.09.006>
- Ayala, Y. (2022). Gestión farmacéutica y satisfacción del acceso a medicamentos de usuarios atendidos en farmacia del centro de salud Belén, Ayacucho. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80977>
- Ayele, A. A., Islam, M. S., Cosh, S., & East, L. (2021). Involvement and practice of community pharmacists in maternal and child health services: A systematic review. *Research in social & administrative pharmacy*, 17(4), 643–652. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2020.07.035>
- Baixauli, V. (2019). Barreras del servicio de dispensación de medicamentos y productos sanitarios de la farmacia comunitaria y propuestas de mejora. *Farmacéutico Comunitario*, 11(4), 32-48. Doi:10.5672/FC.2173-9218.(2019/Vol11).004.04
- Barreiro, M., García, P, Tenorio, L., Mera, R., Guisado, B., Rodríguez, E. et al. (2021). Mejora de conocimientos y satisfacción en una acción formativa sobre el servicio de dispensación de medicamentos. *FEM: Revista de la Fundación Educación Médica*, 24(5), 237-244. <https://dx.doi.org/10.33588/fem.245.1143>
- Caligaris, L. (2021). El Rol de las Farmacias Comunitarias y los Químicos Farmacéuticos. *Industria* 4.0, 38-39. <https://indufarma.com.uy/wpcontent/uploads/2021/11/IndufarmaOCTUBRE-1.pdf#page=38>.
- Campbell, N., Paccot, M., Whelton, P., Angell, Y., Jaffe, M., Cohn, J. et al. (2021). Directrices de la Organización Mundial de la Salud del 2021 sobre el tratamiento farmacológico de la hipertensión: implicaciones de política para la Región de las Américas. *Revista Panamericana Salud Publica*. 2022; 46:e54. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2022.54.7>.
- Céspedes, Y., Cortés, R. y Madrigal, M. (2011) Validación de un instrumento para medir la percepción de la calidad de los servicios farmacéuticos del Sistema

Público de Salud de Costa Rica. *Revista Costarr Salud Publica*, 2(20), 75-82.
<https://www.scielo.sa.cr/pdf/rcsp/v20n2/art2v20n2.pdf>

- Concytec (2018). Investigación básica, <https://conocimiento.concytec.gob.pe/termino/investigacion-basica/>
- Cooper, J. B., Scotti, A., & Carr, M. L. (2023). Implementing medicare education for medication access: A review of the literature using the RE-AIM framework. *Research in social & administrative pharmacy*, 19(1), 16–27. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2022.08.013>
- Cos, T. A., Starbird, L. E., Lee, H., Chun, B., Gonnella, K., Bird, J., Livsey, K., Bastos, S., O'Brien, M., Clark, I., Jenkins, D., & Tavolaro-Ryley, L. (2021). Expanding access to nurse-managed medication for opioid use disorder. *Nursing outlook*, 69(5), 848–855. <https://doi.org/10.1016/j.outlook.2021.03.012>
- Dalla, L., Sarmiento, K., Queiroz, S., y Leão, N. (2019). Análise da assistência farmacêutica no planejamento: participação dos profissionais e a qualificação da gestão. *Cadernos Saúde Coletiva*, 27(3), 1-15. <https://doi.org/https://doi.org/10.1590/1414-462X201900030359>
- Duque, S. (2020). Expectativas y satisfacción de los usuarios de establecimientos farmacéuticos minoristas, de la Localidad Antonio Nariño, en los barrios Policarpa Salavarrieta y Santander, en la ciudad de Bogotá. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia]. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/78820/1013633464.2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ellen, M. E., Wilson, M. G., Vélez, M., Shach, R., Lavis, J. N., Grimshaw, J. M., Moat, K. A., & Synthesis working group (2018). Addressing overuse of health services in health systems: a critical interpretive synthesis. *Health research policy and systems*, 16(1), 48. <https://doi.org/10.1186/s12961-018-0325-x>
- Espinoza, R. (2021). Sistema de gestión de calidad para la atención farmacéutica en el Hospital Verdi Cevallos Balda. [Tesis de maestría, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/56652>
- Fatel, K. O., Rover, M. R. M., Mendes, S. J., Leite, S. N., & Storpirtis, S. (2021). Challenges in the management of high-priced drugs in the SUS: evaluation

- of Pharmaceutical Policy in São Paulo, Brazil. Desafios na gestão de medicamentos de alto preço no SUS: avaliação da Assistência Farmacêutica em São Paulo, Brasil. *Ciencia & saude coletiva*, 26(11), 5481–5498. <https://doi.org/10.1590/1413-812320212611.00842021>
- Fonseca, R. (2018). Evaluation of Pharmaceutical Services in Public Hospital Pharmacies of Federal District – Brazil. *Farmacia Hospitalaria*, 42(3), 108-115. <https://scielo.isciii.es/pdf/fh/v42n3/2171-8695-fh-42-03-108.pdf>
- Gidey, A. B., Yazie, T. S., Bogale, T., & Gulente, T. M. (2021). Magnitude of client satisfaction and its associated factors with outpatient pharmacy service at Dubti General Hospital, Afar, North East Ethiopia: *A cross sectional study*. *PloS one*, 16(11), e0260104. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0260104>
- Gizaw, T., Bogale, M., & Melese, D. (2021). Healthcare Facilities' Satisfaction with the Ethiopian Pharmaceutical Supply Agency's Pharmaceutical Logistics Services: An Exploratory Study. *Journal of multidisciplinary healthcare*, 14, 2351–2360. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S328396>.
- Hale, A. J., Ricotta, D. N., Freed, J., Smith, C. C., & Huang, G. C. (2019). Adapting Maslow's Hierarchy of Needs as a Framework for Resident Wellness. *Teaching and learning in medicine*, 31(1), 109–118. <https://doi.org/10.1080/10401334.2018.1456928>
- Hasselgren, C., Bercu, J., Cayley, A., Cross, K., Glowienke, S., Kruhlak, N., Muster, W., Nicolette, J., Reddy, M. V., Saiakhov, R., & Dobo, K. (2020). Management of pharmaceutical ICH M7 (Q) SAR predictions - The impact of model updates. *Regulatory toxicology and pharmacology*, 118, 104807. <https://doi.org/10.1016/j.yrtph.2020.104807>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, 10(18). https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf
- Herranz, A., Rodríguez, C., Sarabe, C., Álvarez, A. y Sanjurjo, M. (2020). Organización y gestión interna del servicio de farmacia. *Farmacia Hospitalaria*, 44(1), 5-10. DOI: 10.7399/fh.11514
- Holland, L., Nelson, M. L., Westrich, K., Campbell, P. J., & Pickering, M. K. (2021). The patient's medication access journey: a conceptual framework focused

- beyond adherence. *Journal of managed care & specialty pharmacy*, 27(12), 1627–1635. <https://doi.org/10.18553/jmcp.2021.27.12.1627>
- Hooker, R. S., Moloney-Johns, A. J., & McFarland, M. M. (2019). Patient satisfaction with physician assistant/associate care: an international scoping review. *Human resources for health*, 17(1), 104. <https://doi.org/10.1186/s12960-019-0428-7>
- Howell, C. W., Walroth, T. A., Beam, D. M., Geik, C. A., Howell, M. M., Macik, M. R., Schmelz, A. N., & DiRenzo, B. M. (2022). Pharmaco-economic, Medication Access, and Patient-Satisfaction Analysis of a Pharmacist-Managed VTE Clinic Compared to Primary Care Physician Outpatient Therapy. *Journal of pharmacy practice*, 35(2), 212–217. <https://doi.org/10.1177/0897190020966210>
- Jiménez, L. El acceso a medicamentos en Latinoamérica, una mirada al caso de Costa Rica. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(4), 1-20. <https://www.scielo.org/pdf/rcsp/2019.v45n4/e1635/es>.
- Kassa, D. (2021). Patients' perception of the outpatient pharmaceutical service quality in hospital pharmacies with auditable pharmaceutical transactions and services in Ethiopia: a cross-sectional study. *BMJ Open*, 11, 1-9. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-042853>
- Kieseppä, V., García Velázquez, R., Vehko, T., & Kuusio, H. (2022). Satisfaction with access to health services among foreign-born population in Finland: a survey-based study. *BMC health services research*, 22(1), 781. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08155-3>
- Kumoluyi, R., & Khanolkar, A. (2022). Risk Management in Drug-Device Combination Product Development. *Therapeutic innovation & regulatory science*, 56(5), 685–688. <https://doi.org/10.1007/s43441-022-00425-w>
- Liew, J. E. S., Abdul Gapar, A. A. B., & Shim, L. T. (2020). Evaluation of drive-through pharmacy service in Queen Elizabeth Hospital Malaysia. *Journal of pharmaceutical policy and practice*, 13, 27. <https://doi.org/10.1186/s40545-020-00221-7>
- Lipa, M. J., Greene, A., & Calnan, N. (2021). Knowledge Management as a Pharmaceutical Quality System Enabler: How Enhanced Knowledge Transfer Can Help Close the ICH Q10 to ICH Q12 Gap. *PDA journal of pharmaceutical*

- science and technology*, 75(1), 64–90.
<https://doi.org/10.5731/pdajpst.2020.011825>.
- Manzoor, F., Wei, L., Hussain, A., Asif, M., & Shah, S. I. A. (2019). Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *International journal of environmental research and public health*, 16(18), 3318. <https://doi.org/10.3390/ijerph16183318>
- Mendieta, L. (2020). Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, distrito el Porvenir. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47170>.
- Mysore, A. (2020). Pharmaceutical Management Information Systems: A Sustainable Computing Paradigm in the Pharmaceutical Industry and Public Health Management. *Springer*, 33-51.
https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-51070-1_2
- Mosegui, G. & Antoñanzas, F. (2019). Normatização de programas de acesso expandido e uso compassivo de medicamentos na América do Sul [Regulations on expanded access and compassionate use of medicines in South AmericaRegulación de los programas de acceso ampliado y uso compasivo de medicamentos en América del Sur]. *Revista panamericana de salud pública*, 43, e57. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2019.57>.
- Nakamura H. (2021). Current Issue of Information Management about Pharmaceutical and Medical Device Interaction in Hospital. *Yakugaku zasshi. Journal of the Pharmaceutical Society of Japan*, 141(2), 207–213. <https://doi.org/10.1248/yakushi.20-00199-3>
- Oomens, M. (2015). Pharmaceutical Management of Trigeminal Neuralgia in the Elderly. *Drugs Aging*, 32, 717-726. <https://doi.org/10.1007/s40266-015-0293-6>
- Omidian, H., & Omid, Y. (2022). Blockchain in pharmaceutical life cycle management. *Drug discovery today*, 27(4), 935–938. <https://doi.org/10.1016/j.drudis.2022.01.018>.
- Organización Panamericana de la Salud (2020). Servicios Farmacéuticos basados en APS para Gestores. *Campus virtual de salud pública*. <https://www.campusvirtualesp.org/es/curso/servicios-farmaceuticos-basados-en-aps-autoaprendizaje-2020>

- Pérez, E. y Gomes, H. (2021). Intercambiabilidad de medicamentos en el Perú: panorama actual y perspectivas futuras. *Revista Peruana Medica Experimental Salud Publica*, 38(2), 337-344. https://doi.org/10.17843/Experimental_Salud_Publica
- Provansal, C., Dooley, D., & Ziogas, C. (2022). Pharmaceutical innovation sourcing. *Nature reviews. Drug discovery*, 21(9), 627. <https://doi.org/10.1038/d41573-022-00125-y>.
- Quinlan, M., Roberts, K. J., Devakumar, D., Sawyer, S., Cortez, R., & Kiss, L. (2021). Evaluating quality in adolescent mental health services: *a systematic review*. *BMJ open*, 11(5), e044929. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-044929>.
- Rana, I., von Oehsen, W., Nabulsi, N. A., Sharp, L. K., Donnelly, A. J., Shah, S. D., Stubbings, J., & Durley, S. F. (2021). A comparison of medication access services at 340B and non-340B hospitals. *Research in social & administrative pharmacy*, 17(11), 1887–1892. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2021.03.010>
- Seo, H., Ryu, K., Lee, S., Noh, J., La, H., & Kim, E. (2018). Stress, Satisfaction, and Competency of Hospital Pharmacy Preceptors under the New Pharmacy Program in South Korea. *American journal of pharmaceutical education*, 82(8), 6351. <https://doi.org/10.5688/ajpe6351>
- Toma, J. (2023). La gestión farmacéutica en la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un policlínico, Lima. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/112150>
- Tomairo, E. (2020). Gestión farmacéutica y satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en los servicios de farmacia de los hospitales de la DIRESA-Callao. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Callao]. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/4000>
- Ugarte, O. (2019). Estrategias para mejorar el acceso a medicamentos en el Perú. *Anales de la facultad de Medicina*, 80(11), 104-108. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v80i1.15878>
- Villanueva, L. (2023). Gestión farmacéutica y la calidad de los servicios de farmacia en el usuario externo de un hospital nacional, Lima. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106470>
- Ying, W., Qian, Y., & Kun, Z. (2021). Drugs supply and pharmaceutical care management practices at a designated hospital during the COVID-19

epidemic. *Research in social & administrative pharmacy*, 17(1), 1978–1983.
<https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2020.04.001>

Younes, S., Hammoudi Halat, D., Rahal, M., Hendaus, M., & Mourad, N. (2022). Motivation, satisfaction, and future career intentions of pharmacy students: A cross-sectional preliminary analysis. *Currents in pharmacy teaching & learning*, 14(11), 1365–1372. <https://doi.org/10.1016/j.cptl.2022.09.026>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión farmacéutica	Es un conjunto de herramientas para desempeñar y llevar a cabo las funciones del farmacéutico en cuanto a los diversos procesos administrativos y técnicos que mantengan un adecuado abasto de medicamentos y contribuyan a la mejora	Se empleará un cuestionario consta de 15 ítems, distribuido en 2 dimensiones (gestión enfocada en el medicamento y en el paciente)	Gestión enfocada en el medicamento	Disponibilidad, Uso racional Farmacovigilancia	Ordinal
			Gestión enfocada en el paciente	Buenas prácticas dispensación, SFT.	
Satisfacción del acceso medicamentos	Esto significa las necesidades de los pacientes en el tiempo y espacio que necesitan sobre las garantías de uso adecuado e información oportuna de los medicamentos.	Se utilizará el instrumento que consta de 18 preguntas, distribuido en tres dimensiones (humana, técnica científica y entorno)	Humana	Atención oportuna,	Ordinal
			Técnica Científica	Atención segura,	
			Entorno	Prácticas de dispensación	

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



Cuestionario sobre gestión farmacéutica

Céspedes, Yehudi; et al. (2011).

Indicaciones: Leer con atención cada uno de los ítems. Marque con una (X) solo una alternativa de respuesta para cada planteamiento, por favor no dejar ninguna respuesta sin marcar. La escala empleada es la siguiente:

Siempre: S

Casi siempre: CS

A veces: Av

Casi nunca: CN

Nunca: N

	Dimensión: Gestión enfocada en el medicamento	S	CS	AV	CN	N
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					
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)					
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: Gestión enfocada en el usuario					

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					
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)					

Nivel deficiente: 15-35

Nivel regular: 36-55

Nivel eficiente: 56-75

Ficha técnica sobre gestión farmacéutica

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
Nombre del cuestionario	Cuestionario sobre gestión farmacéutica
Dimensiones que mide	_ Gestión enfocada en el medicamento _ Gestión enfocada en el paciente
Total de ítems	15
Tipo de puntuación	Numérica: 1,2,3,4,5 puntos
Valor total del cuestionario	Máximo: 75 puntos Mínimo: 15 puntos
Tipo de administración	Directa individual / sin apoyo
Tiempo de administración	20 - 30 minutos
Autor	Elaboración adaptado al autor
Fecha última de revisión y elaboración	15 - 05 - 2023
Constructo evaluado	Gestión farmacéutica
Soporte	Lápiz y cuestionario impreso



Cuestionario sobre satisfacción del acceso de medicamentos

Moneje, Patricia; et al. (2015).

Instrucciones: A continuación, se le presenta 18 preguntas que deberá responder marcando un aspa (X) en el número que indique su respuesta.

Siempre: S

Casi siempre: CS

A veces: Av

Casi nunca: CN

Nunca: N

	Dimensión: humana	N	CN	AV	CS	S
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: técnica científica					
6	Cuando 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: entorno				
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				

	General	Humana	Técnico Científico	Entorno
Nivel insatisfactorio:	18-42	5-11	10-23	3-6
Nivel regularmente satisfactorio:	43-66	12-18	24-37	7-11
Nivel satisfactorio:	67-90	19-25	38-50	12-15

Ficha técnica sobre satisfacción del acceso de medicamentos

CARACTERÍSTICAS	DESCRIPCIÓN
Nombre del cuestionario	Cuestionario sobre satisfacción del acceso de medicamentos
Dimensiones que mide	_ Humana _ Técnica científica _ Entorno
Total de ítems	18
Tipo de puntuación	Numérica: 1,2,3,4,5 puntos
Valor total del cuestionario	Máximo: 90 puntos Mínimo: 18 puntos
Tipo de administración	Directa individual / sin apoyo
Tiempo de administración	20 - 30 minutos
Autor	Elaboración adaptado al autor
Fecha última de revisión y elaboración	15 – 05 - 2023
Constructo evaluado	Satisfacción del acceso de medicamentos
Soporte	Lápiz y cuestionario impreso

Anexo 3: Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Instituciones: Universidad Privada César Vallejo, hospital público de Huaraz.

Investigador: Cueva Rivas, Kevin Omar

Título del estudio: Gestión farmacéutica y satisfacción del acceso de medicamentos en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023

Propósito de Estudio: Determinar la relación entre gestión farmacéutica y satisfacción del acceso de medicamentos en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023.

Estimado señor o señora:

Se le propone participar en un estudio local. Antes que decida participar del estudio es importante que usted sepa por qué se hace esta investigación y los beneficios. Es un estudio desarrollado por investigadores de un hospital público de Huaraz y la Universidad César Vallejo, y autorizado para su ejecución por la jefatura del hospital público. El propósito del estudio

Este estudio permitirá obtener resultados fidedignos que nos ayuden en optar mejores estrategias para mejorar el servicio de atención que existe en la institución.

Procedimientos:

Si participa en este estudio se recopilará información y los resultados del cuestionario sobre gestión farmacéutica y satisfacción del acceso de medicamentos.

Riesgos de procedimiento:

No existe ningún riesgo para la salud de los pacientes.

Beneficios:

Usted como paciente atendido en el hospital se beneficiará al realizarle la identificación del nivel de gestión farmacéutica nivel de satisfacción de los medicamentos y la relación entre ambas variables.

Costos e incentivos:

Usted no realizará ningún pago por los estudios a realizar ni recibirá alguna compensación por su participación en el estudio.

Confidencialidad:

Todos los datos que sean tomados (con su autorización) serán confidenciales. Se guardará su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan en esta investigación. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena sin su consentimiento.

Derechos del paciente:

Si usted acepta participar en esta investigación, se le pide amablemente que complete el resto de este formulario. Debe obtenerse su consentimiento antes de realizar cualquier forma de registro. Usted puede pedir información adicional en cualquier momento durante el estudio.

La participación es voluntaria, su tratamiento y las atenciones hacia usted no se afectarán si decide o no participar en el estudio. Usted en cualquier momento puede retirarse del estudio sin que esto afecte su atención. Si usted tiene alguna duda adicional llame al Químico Farmacéutico.

Anexo 4: Matriz Evaluación por juicio de expertos

Carta de presentación

Mg. Alegre Jara, Maribel Enaida

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de posgrado de la UCV, campus Nuevo Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Magister en gestión de los servicios de la salud

El título del Proyecto de investigación es: Gestión farmacéutica y satisfacción del acceso de medicamentos en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023 y siendo imprescindible contar con la evaluación de profesionales especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.



Firma

DNI: 32959163

Carta de presentación

Mg. Chero Custodio, José

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de posgrado de la UCV, campus Nuevo Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Magister en gestión de los servicios de la salud

El título del Proyecto de investigación es: Gestión farmacéutica y satisfacción del acceso de medicamentos en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023 y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.



Lic. José O. Chero Custodio
LICENCIADO EN ENFERMERÍA
CEP N° 34135
MDS EsSalud

Firma

DNI: 32971476

Carta de presentación

Mg. Reyna Márquez, Elena Esther

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos, y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de posgrado de la UCV, campus Nuevo Chimbote, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar una investigación con el objetivo de obtener el grado académico de Magister en gestión de los servicios de la salud

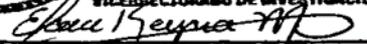
El título del Proyecto de investigación es: Gestión farmacéutica y satisfacción del acceso de medicamentos en pacientes atendidos en un hospital público de Huaraz, 2023 y siendo imprescindible contar con la evaluación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotado conocimiento de la variable y problemática, y sobre el cual realiza su ejercicio profesional.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que presta a la presente.

Atentamente.

 UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE
VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Mg. Elena Esther Reyna Márquez
COORDINADORA DE PUBLICACIONES

Firma

Nº: 32275

Anexo 5: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Cuestionario sobre gestión farmacéutica

Confiabilidad del instrumento de investigación

Estadístico del Alfa de Crombach sobre la gestión farmacéutica

Alfa de Cronbach	Nº de preguntas
.818	15

	Media de la escala si elimina elemento	Varianza de la escala si elimina elemento	Correlación de elemento total corregida	Alfa de Crombach si se elimina el elemento
A1	25.41	11.487	.258	.710
A2	25.34	11.642	.351	.694
A3	25.88	11.003	.260	.704
A4	25.44	11.423	.244	.699
A5	25.54	11.804	.042	.692
A6	25.31	12.112	.000	.696
A7	25.53	11.357	.206	.714
A8	25.36	11.819	.160	.711
A9	25.34	11.504	.464	.699
A10	25.34	11.607	.379	.712
A11	25.83	11.178	.202	.818
A12	25.85	11.166	.207	.711
A13	25.47	11.495	.185	.710
A14	25.42	11.179	.379	.692
A15	25.42	11.248	.346	.697

Cuestionario sobre satisfacción acceso de los medicamentos

Confiabilidad del instrumento de investigación

Estadístico del Alfa de Cronbach sobre satisfacción del acceso a medicamentos

Alfa de Cronbach	Nº de preguntas
.732	18

Media de la Varianza de Correlación Alfa de
 escala si se la escala si se elemento – Cronbach si
 elimina el elimina el total se elimina el
 elemento elemento corregida elemento

A1	25.53	11.357	.206	.714
A2	25.36	11.819	.160	.691
A3	25.34	11.504	.464	.699
A4	25.34	11.607	.379	.712
A5	25.83	11.178	.202	.708
A6	25.85	11.166	.207	.711
A7	25.47	11.495	.185	.710
A8	25.42	11.179	.379	.692
A9	25.42	11.248	.346	.697
A10	26.31	12.112	.000	.718
A11	26.31	12.112	.000	.713
A12	25.53	11.047	.321	.696
A13	25.42	11.248	.346	.697
A14	25.61	11.587	.098	.698
A15	25.36	11.819	.160	.704
A16	25.51	10.875	.401	.709
A17	25.47	11.667	.117	.713
A18	25.64	11.026	.271	.732

Anexo 6: Base de datos

Satisfacción del acceso de medicamentos

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		12	13	14	15	16	17	18	TOTAL
1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2		3	3	3	2	3	3	3	49
2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2		3	2	2	2	2	2	2	38
3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2		2	2	3	2	2	2	2	39
4	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2		2	2	2	2	2	2	2	38
5	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2	2	38
6	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2		2	2	3	3	3	2	2	47
7	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3		2	2	2	3	3	2	2	47
8	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3		3	3	2	2	3	2	2	49
9	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4		3	3	2	2	3	2	2	52
10	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4		3	4	2	2	4	2	2	55
11	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4		4	4	4	4	4	4	4	74
12	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3		3	3	2	2	3	2	2	49
13	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4		3	3	2	2	3	2	2	52
14	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4		3	4	2	2	4	2	2	55
15	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4		4	4	4	4	4	4	4	74
16	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4		4	4	4	4	4	4	4	75
17	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	41
18	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	41
19	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4		4	4	4	4	4	4	4	78
20	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5		4	5	4	4	5	4	4	82
21	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4		4	4	4	4	4	4	4	78
22	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4		4	4	4	4	4	4	4	76
23	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4		5	5	4	4	5	4	4	81
24	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	41
25	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	5	4	4	5	4	4	85
26	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4		5	5	4	4	5	4	4	83
27	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	41
28	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	74
29	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4		5	5	4	4	5	4	4	83
30	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	41
31	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4		5	5	4	4	5	4	4	84
32	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	40
33	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4		4	4	4	4	4	4	4	76
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	5	5	4	5	5	4	88
35	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2		3	2	2	2	2	2	2	39
36	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	41
37	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
38	5	3	3	5	5	3	4	4	4	3	4		4	4	4	4	4	4	4	71
39	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4		4	4	4	4	4	4	4	75
40	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3		3	2	2	2	2	2	2	46
41	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	40
42	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	39

43	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2	2	38
44	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4		5	5	4	2	5	4	2	80
45	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4		5	5	4	2	5	4	2	79
46	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4		4	4	4	4	4	4	4	76
47	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2		3	2	2	2	2	2	2	40
48	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3		3	2	2	2	2	2	2	46
49	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2		3	2	2	2	2	2	2	40
50	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3		3	2	2	2	2	2	2	46
51	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4		4	4	3	4	4	3	4	74
52	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	40
53	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2	2	38
54	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3		3	2	2	2	2	2	2	46
55	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3		3	2	2	2	2	2	2	46
56	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2		3	2	2	2	2	2	2	39
57	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3		3	2	2	2	2	2	2	46
58	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	77
59	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2	2	39
60	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
61	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	41
62	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
63	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4		4	4	3	4	4	3	4	73
64	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	39
65	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
66	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
67	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	40
68	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
69	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	40
70	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2	2	38
71	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
72	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
73	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2	2	39
74	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	76
75	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
76	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2		3	2	2	2	2	2	2	38
77	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
78	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	41
79	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
80	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	38
81	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
82	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
83	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	40
84	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2		2	2	2	2	2	2	2	38
85	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
86	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
87	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
88	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	76

89	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
90	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	40
91	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
92	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
93	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	40
94	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	59
95	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
96	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	3	2	3	3	2	57
97	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	40
98	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
99	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
100	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
101	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2		3	2	2	2	2	2	2	40
102	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	61
103	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	57
104	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	59
105	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	61
106	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3		3	3	4	2	3	4	2	56
107	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3		3	3	4	2	3	4	2	62
108	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2		3	2	2	2	2	2	2	38
109	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
110	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
111	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
112	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
113	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
114	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
115	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	39
116	5	3	4	3	5	3	3	3	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	60
117	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
118	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2		3	2	2	2	2	2	2	38
119	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	61
120	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
121	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	61
122	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3		3	3	4	2	3	4	2	60
123	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3		3	3	4	2	3	4	2	62
124	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	57
125	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	58
126	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	59
127	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2		3	3	2	2	3	2	2	40
128	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
129	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3		3	3	4	2	3	4	2	58
130	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
131	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
132	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
133	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
134	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	4	76

135	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3		3	3	4	2	3	4	2	60
136	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	40
137	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
138	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	4		3	3	3	2	3	3	2	59
139	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	40
140	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3		3	3	4	2	3	4	2	58
141	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	61
142	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3		3	3	4	2	3	4	2	60
143	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	40
144	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
145	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
146	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3		3	3	4	2	3	4	2	60
147	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	40
148	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4		3	3	4	2	3	4	2	63
149	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	4		3	3	3	2	3	3	2	59
150	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3		3	2	2	2	2	2	2	40

Gestión farmacéutico

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	TOTAL
1	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	56
2	4	4	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	55
3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	66
4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	40
5	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	35
6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	42
7	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	42
8	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	45
9	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	2	47
10	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	62
11	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
12	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	35
13	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	35
14	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	66
15	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	69
16	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	66
17	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	64
18	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	68
19	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	35
20	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	72
21	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	70
22	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	35
23	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
24	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	70
25	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	35
26	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	71
27	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	34
28	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	64
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	74
30	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	33
31	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	35
32	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
33	5	3	3	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	59
34	5	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63
35	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	40
36	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	34
37	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	33
38	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
39	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	69
40	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	2	68
41	5	3	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	64
42	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	34
43	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	40

44	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	34
45	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	40
46	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	63
47	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	34
48	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
49	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	40
50	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	40
51	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	33
52	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	40
53	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	65
54	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33
55	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
56	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	35
57	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
58	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	62
59	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	33
60	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
61	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
62	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	34
63	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
64	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	34
65	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
66	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
67	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
68	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33
69	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
70	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
71	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	32
72	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
73	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	35
74	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
75	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	32
76	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
77	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
78	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	34
79	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
80	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
81	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
82	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
83	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
84	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
85	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	34
86	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
87	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
88	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	34
89	5	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	50

90	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
91	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	3	2	49
92	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	34
93	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
94	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
95	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
96	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	34
97	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	52
98	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	48
99	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	50
100	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	52
101	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	47
102	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	4	2	53
103	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	32
104	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
105	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
106	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
107	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
108	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
109	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
110	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	33
111	5	3	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	51
112	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
113	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	32
114	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	52
115	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
116	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	52
117	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	4	2	51
118	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	4	2	53
119	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	48
120	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	49
121	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	50
122	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	33
123	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
124	3	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	4	2	49
125	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
126	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
127	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
128	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
129	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
130	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	4	2	51
131	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	34
132	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
133	5	3	5	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	51
134	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	34
135	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	2	49

136	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	52
137	5	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	4	2	51
138	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	34
139	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
140	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
141	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
142	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	34
143	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
144	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	48
145	5	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	2	51
146	5	3	5	3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	4	2	54
147	4	3	5	3	5	3	3	5	3	3	3	3	3	4	2	52
148	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	49
149	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	49
150	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	34