



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Eficacia del software informático para la gestión administrativa
y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023**

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

AUTORA:

Díaz Guerrero, Romy Heidy (orcid.org/0009-0001-9316-2134)

ASESORES:

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz (orcid.org/0000-0002-4187-106X)

Mtro. Solaguren Goyoaga, Agustín (orcid.org/0000-0002-1560-155X)

Mtra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar (orcid.org/0000-0002-7075-6167)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis hijas Jasmín y Romyna, quienes me impulsan a insistir, persistir, resistir y nunca desistir.

A mis docentes del programa académico de maestría en los servicios de salud, y de manera especial a mi asesora de tesis, doctora Celia Emperatriz Mercado Marrufo, quien con su actitud altruista y su entusiasmo nos condujo a llegar a nuestro objetivo anhelado.

Agradecimiento

A Dios padre todopoderoso que conduce mi vida sabiamente.

A mi esposo quien motivó el retorno a la ruta de mis sueños.

Al amor incondicional que siento de mi familia que me da fuerzas para continuar cada día.

A mi asesora Dra. Celia E. Mercado Marrufo y todos los colegas que me apoyaron con su conocimiento y experiencia para realizar esta investigación.

A mis compañeras del programa de maestría, excelentes profesionales, grandes amigas.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima 2023", cuyo autor es DIAZ GUERRERO ROMY HEIDY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

LIMA, 04 de agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ DNI: 10061458 ORCID: 0000-0002-4187-106X	Firmado electrónicamente por: CMERCADOM el 15- 08-2023 19:47:28

Código documento Trilce: TRI - 0640178





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, DIAZ GUERRERO ROMY HEIDY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 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
DIAZ GUERRERO ROMY HEIDY DNI: 20094148 ORCID: 0009-0001-9316-2134	Firmado electrónicamente por: RDIAZGUE el 06-10- 2023 11:20:46

Código documento Trilce: INV - 1317047



Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y Operacionalización	13
3.3. Población	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Métodos de análisis de datos	17
3.7. Aspectos Éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	36
ANEXOS	43

Índice de Tablas

Tabla 1: Prueba de Normalidad Shapiro Wilk	19
Tabla 2: Análisis de fiabilidad del instrumento	19
Tabla 3: Estadística de fiabilidad	19
Tabla 4: Correlación Variable 1 (V1) con respecto a la Var2 (V2)	20
Tabla 5: Intervalos de confianza Rho de Spearman	20
Tabla 6: Correlación de Var1–Dimensión 1(V1D1) vs. Var2(V2)	21
Tabla 7: Intervalos de confianza Rho de Spearman	21
Tabla 8: Correlación de Var 1-Dimensión 2 (V1D2) vs. Var2 (V2)	22
Tabla 9: Intervalos de confianza Rho de Spearman	22
Tabla 10: Correlación Var1-Dimensión 3 (V1D3) vs. Var2 (V2)	23
Tabla 11: Intervalos de confianza Rho de Spearman	23

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Gráfico 1: Población que buscó atención por algún problema de salud	28
Gráfico 2: Tiempo de respuesta del software informático en boticas	29

Resumen

En esta investigación se evidenció la influencia de la eficacia de los softwares informáticos en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado. La metodología desarrollada fue cuantitativa, de tipo básica, correlacional causal, diseño no experimental, la muestra fue aleatoria, la escala de medición fue de Likert y las categorías fueron “nunca”, “casi nunca”, “a veces”, “casi siempre”, “siempre”, se usó una encuesta como técnica de recolección de datos previamente validada por tres profesionales calificados, estuvo conformada por 21 preguntas para la primera variable en concordancia a las dimensiones e indicadores, para la segunda variable fueron 20 preguntas; se determinó la confiabilidad del instrumento con el coeficiente de Cronbach cuyo resultado fue de 0.918 e indica que el instrumento tiene un nivel de confiabilidad alto.

Los resultados inferenciales fueron obtenidos de acuerdo con cada dimensión y los valores asignados de acuerdo con cada categoría, se midieron en el software estadístico SPSS V29, evidenciando que para la gestión administrativa y comercial se debe contar con una herramienta de apoyo efectivo para automatizar labores cotidianas valorizando el tiempo y reorientando esfuerzos creando estrategias para lograr mayor satisfacción en el usuario en cuanto a su salud y bienestar.

Palabras clave: Software, botica, eficacia, gestión

Abstract

In this research, the influence of the efficiency of computer software in the administrative and business management of pharmacies in the private sector was evidenced. The methodology developed was quantitative, basic, correlational, non-experimental design, the sample was random, the measurement scale was Likert and the categories were "never", "almost never", "sometimes", "almost always", "always", a survey was used as a data collection technique previously validated by three qualified professionals, it consisted of 21 questions for the first variable in accordance with the dimensions and indicators, for the second variable there were 20 questions. ; The reliability of the instrument was determined with the Cronbach coefficient whose result was 0.918 and indicates that the instrument has a high level of reliability.

The inferential results were obtained according to each dimension and the values assigned according to each category, were measured in the SPSS V29 statistical software, showing that for administrative and business management there must be an effective support tool to automate daily tasks, appreciating time and refocus efforts, creating strategies to achieve greater user satisfaction in terms of their health and well-being.

Keywords: Software, pharmacy, efficiency, management

I. INTRODUCCIÓN

Los softwares farmacéuticos son programas informáticos de soporte creados para administrar de una manera más efectiva y eficaz un establecimiento farmacéutico pues permite mejorar la información y confiabilidad de los procesos administrativos, logísticos y comerciales (Chávez et al., 2018), reducción de errores en dispensación mejorando la calidad de atención y seguridad en el paciente (Martínez, 2017), es soporte para el gestor, pues es una herramienta de apoyo para mejorar el desempeño en la gestión (Casas, 2022).

En el ámbito internacional la Organización Panamericana de la Salud, menciona que para una gestión en salud eficaz se requiere que sean implementados eficientes sistemas de información (Organización Panamericana de la Salud, 1999). La innovación informática está en constante crecimiento, por esta razón las empresas comerciales dedicadas al rubro de salud también deben de estar en constante actualización tecnológica (Terán, 2017).

A nivel nacional, la autorización del funcionamiento de boticas y farmacias está bajo la responsabilidad del Ministerio de Salud bajo una serie de normas como el Decreto Supremo 014-2011-SA aprueban el reglamento de establecimientos farmacéuticos y sus modificatorias (Gobierno del Perú, 2011), buenas prácticas de oficina farmacéutica (BPOF), Resolución Ministerial N.º 554- 2022-MINSA (Ministerio de Salud del Perú, 2022), manual de buenas prácticas de farmacovigilancia y tecnovigilancia, RM 1053-2020/MINSA (Ministerio de Salud del Perú, 2020); manual de buenas prácticas de dispensación, Resolución Ministerial N.º 013-2009-MINSA (Ministerio de Salud del Perú, 2009); reglamento de estupefacientes psicotrópicos y otras sustancias sujetas a fiscalización sanitaria, Decreto Supremo N.º 023-2001-SA (Gobierno del Perú, 2001), entre otras.

El sistema público y sobre todo el privado, micro y pequeña empresa (MYPES), y registro de la micro y pequeña empresa (REMPES), actualmente cuentan con sistemas operativos que no van acorde al avance mundial tecnológico en el sector; el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), informó que solo el 13.6% de empresas implementaron sistemas informáticos y un 30% de softwares lanzados al mercado fracasan (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2020). Bambarén (2018) afirmó que el conocido monopolio comercial

en boticas existente en nuestro país abarcó para el año 2018 según INEI el 83% del mercado farmacéutico lo que pone en desventaja a las boticas independientes, además el 80% de la población realizó sus compras en boticas y esta situación no ha variado mucho a la fecha; por lo que es de vital importancia la modernización tecnológica en estos establecimientos independientes. En el sector privado, las boticas son establecimientos farmacéuticos cuya actividad principal es dispensar y expender productos farmacéuticos y afines (Perú21, 2017), estos productos deben cumplir ciertos parámetros de regulación normativa esencial para garantizar la salud del usuario (Ministerio de Salud de Perú, 2022), cabe mencionar que las boticas también están orientadas al rubro comercial pues en la actualidad no solo dependen de la venta de medicamentos (Serrano, 2019).

A nivel local existe una gran diversidad de empresas dedicadas a este sector y buscan posicionarse como un establecimiento seguro, confiable y asequible a la población (Sigüenza et al., 2020). A pesar de que existe un creciente avance tecnológico, este no es adecuado en el sector sanitario, así resulta necesario que las entidades de salud orienten su gestión hacia el ámbito digital (Montero et al., 2018). Es importante mencionar que el poco conocimiento de algunos emprendedores (persona natural o jurídica), que solicitan la apertura de su establecimiento sin contar con un software adecuado que sirva de soporte a la gestión, les genera inestabilidad y ocasiona errores logísticos, inventarios (Oñatibia et al., 2021), resultando una inadecuada atención al usuario.

Expuesta la problemática nacional y local sobre este tema de investigación, se planteó entonces el problema general ¿Cómo influye la eficacia del software informático en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023?, y los problemas específicos como ¿Cómo influye la seguridad de información en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima - 2023? ¿Cómo influye el rendimiento del software en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023? ¿Cómo influye la confiabilidad de los datos en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023?

La justificación teórica de este estudio se basó en la recolección de los antecedentes teóricos que aportan al conocimiento de la importancia en la

influencia de la eficacia del software informático como una herramienta para la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado, este mejoraría la eficiencia del servicio de calidad para contribuir a la salud de los usuarios.

La Justificación práctica se basó en el análisis para determinar la influencia de la eficacia del software informático en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado, esto evidencia la importancia de la obtención de un software para la gestión y contribuye de alguna manera a llevar a tomar decisiones acertadas con resultados positivos.

La justificación metodológica nos permitió validar los resultados obtenidos para determinar la influencia significativa de la eficacia del software informático en la gestión administrativa y comercial de boticas y mediante estos resultados aportar al conocimiento ya que es necesario plantear estrategias que beneficien la práctica farmacéutica buscando siempre el bienestar y beneficio del usuario.

Se planteó entonces como objetivo general el Determinar la influencia de la eficacia de los software informáticos en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima-2023; y los siguientes objetivos específicos como establecer la influencia entre la seguridad de la información en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima–2023; establecer la influencia entre el rendimiento del software en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima–2023; establecer la influencia entre la confiabilidad de los datos en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima-2023.

En la hipótesis general diremos que existe una influencia significativa entre la eficacia del software informático con respecto a la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima-2023 y en cuanto a las hipótesis específicas diremos que la seguridad de la información influye significativamente con la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima-2023; el desempeño del software influye significativamente en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima-2023 y la confiabilidad de los datos influye significativamente en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima-2023.

II. MARCO TEÓRICO

La directiva principal para cualquier recurso tecnológico aplicado a la salud debe ser la completa satisfacción de los requerimientos propios del usuario (Gensini et al., 2017). Para realizar una buena gestión, es necesario contar con información actualizada y veraz ya que gracias a ésta se obtiene el conocimiento necesario a través de datos confiables y precisos para conseguir decisiones adecuadas y estrategias de crecimiento dentro de una organización, en este caso, dedicada al rubro comercial farmacéutico, así mismo los líderes o gestores deben ser capaces de adaptarse a los cambios tecnológicos que faciliten este desempeño y toma de decisiones (Caffaratti, 2017).

En el ámbito internacional, Villarreal (2017), en su investigación analizó la importancia de instalar un sistema electrónico de Información de Salud (SEIS) para afianzar los beneficios que brinda el conocer los principales indicadores en salud de la provincia de Veraguas. La metodología que se usó fue cuantitativa, de carácter descriptivo. Se concluyó que la atención con este sistema aportó en mejorar en gran porcentaje la salud de los usuarios de la región, se convirtió en una poderosa herramienta tecnológica para la gestión pues apresuró muchos procesos tanto al personal de salud y personal administrativo pues el anterior sistema manual requería demasiada inversión de horario de labor. El sistema SEIS aporta información estadística confiable, veraz y sobre todo accesible.

Villagrán (2018), en su tesis presentada tuvo como objetivo implementar un sistema informático eficaz para mantener la rutina de trabajo establecidos en la farmacia donde se realizó la investigación, el estudio fue de tipo observacional. Se concluyó que es indispensable automatizar los procesos diarios rutinarios de gestión y logística en el servicio de farmacia ya que es beneficioso, pues el ahorro de tiempo contribuye a mejorar la atención y cuidado del paciente, se reducen los errores incrementando así la validez, excelencia y confianza de los procesos y lo más importante, la satisfacción del paciente.

En Ecuador, Ponce (2021), en su tesis cuyo objetivo fue de diseñar procedimientos estratégicos en marketing digital con la finalidad de fidelizar a los clientes de farmacia La Primicia, la metodología utilizada fue cualitativa - cuantitativa, no experimental – transversal, se concluyó al final que el marketing digital permitió al establecimiento identificar y captar posibles nuevos clientes y, por

consiguiente incrementar de manera considerable las ventas de diversos productos, también se concluyó que utilizar la plataforma web en este tipo de actividad comercial, impulsa a promover y consolidar diversos tipos de medicamentos y afines de numerosos laboratorios y marcas, por tal motivo es fundamental que las aplicaciones o software ya sean de marketing o gestión de información, estén orientadas a la satisfacción individual o colectiva del cliente.

En Brasil, Reis (2017), en su investigación que tuvo como objetivo mejorar la eficiencia en el servicio y la confianza en las prescripciones implementando un sistema de apoyo de decisión clínica basado en bases de datos. La metodología que se usó fue de recolección de datos, la conclusión fue que el uso de este software en salud mejoró la experiencia en el servicio, así como también la seguridad de prescripciones de los fármacos, y disminuir la tasa de errores de medicación.

En España, Fernández (2021), en su investigación doctoral cuyo objetivo fue mejorar la eficiencia de la gestión de los servicios de farmacia hospitalaria mediante un software que calcula el riesgo de quiebre de stock sirviendo este como un instrumento efectivo para la realización de determinaciones eficaces por parte del personal responsable de farmacia, la metodología fue de diseño experimental cuantitativa, se aplicó el software por un espacio de tres meses y los resultados en el tiempo de prueba más relevantes son: se redujeron en 30% los pedidos al proveedor, se redujo así mismo la cantidad promedio de stock, no se produjo ninguna rotura de stock, por lo tanto se concluyó que la aplicación del software optimizó la gestión de la farmacia hospitalaria asegurando el abastecimiento brindando además importantes beneficios como la disminución del promedio de stock en almacén y por defecto la liberación de áreas y reducción del inventario valorizado inmovilizado.

En el ámbito nacional mencionaremos las siguientes investigaciones: Bellido et al. (2021), mencionan la necesidad de mejorar la cadena de suministros de medicamentos ya que la planificación y la demanda está basada en proyecciones históricas que no reflejan un requerimiento real de inventario, evidenciándose el sobre stock o desabastecimiento ocasionando que los pacientes no obtengan la receta completa de sus medicación; es por lo que en su estudio reconoce tres necesidades básicas para mejorar el sistema de suministros: 1) El objetivo principal

debe ser la satisfacción del paciente; 2) mejoramiento del sistema informático con la finalidad de obtener de forma automatizada información de la prescripción y la dispensación de medicamentos; 3) rediseñar la cadena de suministros. Enfatiza el hecho que mejorará la gestión de suministros a partir de optimizar los recursos que son más sensibles como los informáticos, recursos humanos, la integración de procesos.

Sánchez y Vega (2021) mencionan lo siguiente, los problemas aparte de un mal manejo de stock, puede traer consigo sustracciones en el interior de la empresa originando desconfianza de gerencia y también el área administrativa, esto conlleva a crear un mal ambiente laboral e inestable y, con la finalidad de mantener un buen clima laboral tanto para los trabajadores como para gerencia, es necesario tener en cuenta la instalación de una metodología de control, puesto que ello será utilizado por encargados especializados, se concluyó que la implementación de un aplicativo móvil implementado en la Botica Nuevo Perú E.I.R.L; mejora significativamente sobre todo el proceso de inventario alcanzando un 50% de proyección en los indicadores. Así mismo reduce la pérdida de información y documentación, en un 80 %.

Porras (2018), debido a la problemática existente en el almacén del Hospital Arzobispo Loayza pues no se cumplía un procedimiento de requerimiento eficiente lo que producía desabastecimiento o sobre stock, entonces se propuso instalar un sistema web con la finalidad de automatizar las actividades diarias, y hacerlas en el menor tiempo posible. Se concluyó, que el sistema web, permitió el perfeccionamiento de la atención y reducir el quiebre de inventario; así se certifica que el sistema web reduce el nivel de productos no disponibles.

Dentro del marco teórico definiendo las variables y dimensiones, Gestión (2022), señala que la palabra eficacia se refiere a alcanzar los objetivos trazados o a la capacidad que se posee para alcanzar lo que se propone, entonces cuando hablamos de nivel de eficacia de un software informático nos referimos a la capacidad de cubrir todas las necesidades del establecimiento farmacéutico en sus diversas áreas de trabajo, de esta manera se puedan automatizar los procesos en administración ,ventas, compras , información y clasificación de medicamentos en logística , almacén, atención farmacéutica y otras funciones más que la hagan más, eficaz y confiable.

Para Monte (2018), los softwares, son programas de gestión, que contribuyen a generar una adecuada gestión logística del medicamento (compras, inventarios, salidas) analizando efectivamente las existencias de cada especialidad farmacéutica en relación al consumo histórico además de otras características y necesidades que permite obtener un ahorro derivado de la disminución importante de stock inmovilizado, sin complicar su disponibilidad en el momento en que se necesita y en la cantidad adecuada; Nixfarma (2021), destaca que es importante mencionar que un software informático orientado al campo farmacéutico es eficaz cuando es capaz de incrementar la capacidad de trabajo facilitando la automatización de tareas e incrementado el volumen del negocio, orientando el tiempo disponible en lograr una atención de calidad; Así mismo, López (2021), declara que permite optimizar las labores propias del establecimiento mejorando la confianza en la prestación de la dispensación para la completa satisfacción del usuario; Espinoza et al., (2020) afirmaron también que la implementación de un programa de validación de prescripción de fármacos sirvió como herramienta eficiente para detectar mayor número de errores de medicación y por lo tanto disminuir las intervenciones farmacéuticas debido a este indicador mejorando de sobremanera la seguridad en la salud del paciente .

La Organización Panamericana de la Salud (2016), indica que el uso de la tecnología de la información en los sistemas de salud denota una ventaja para la nueva gestión redirigiendo acciones eficaces para una administración eficiente de los recursos. El académico Cornejo (2019), señala en cuanto a la seguridad en la información, en la actualidad la tecnología ha tomado un papel protagónico dentro de la vida cotidiana del usuario, del dependiente, del gestor, y de todos los procesos y actividades dentro de una oficina farmacéutica, la confidencialidad de los datos es un tema sensible de priorizar. En la misma línea el autor Monte (2018) indica que un software informático es eficiente cuando el uso correcto de la tecnología en el campo farmacéutico es capaz de, respetar la privacidad de los datos en la sesión, por eso es indispensable que, ante alguna falla del sistema, exista asistencia técnica inmediata asimismo se capacite al personal acerca del buen uso del sistema informático. Por otro lado, en ISOTools (2023) indica que también podemos decir que el acceso al software debe ser restringido, esto quiere decir que el software debe ofrecer un mecanismo de autenticación, es

decir que solo pueden acceder al sistema aquellos usuarios que poseen una clave de acceso al sistema, el software debe permitir al usuario cambiar su contraseña si lo desea.

En cuanto a seguridad en la información, para Sánchez et al. (2014) la seguridad de la información en salud son acciones orientadas a resguardar ante la accesibilidad y uso indebido, propagación, modificación o eliminaciones no autorizadas, deben cumplirse 3 pilares básicos: confidencialidad: solo pueden acceder a la información los usuarios autorizados; integridad: es la garantía que la información no se modifique de ninguna manera sin autorización; disponibilidad: garantizar la información a los usuarios autorizados cuando se necesite. Entonces podemos entender que un software eficaz debe poseer una base de datos segura con capacidad para almacenar información importante para gestión de acuerdo con el requerimiento normativo, así mismo estos datos deben ser modificables ya que la información de los productos cambia de acuerdo con la normatividad farmacéutica.

El autor Monte (2018), sobre rendimiento del software, indica que se denomina así al manejo efectivo de los datos para la gestión, basados en la información actualizada y el conocimiento de los procesos integrados en el establecimiento farmacéutico, el software debe ser adaptable con otros sistemas operativos pues estos deben interactuar entre sí en momentos determinados, los tiempos de respuesta también deben ser los adecuados aun cuando el sistema se encuentre bajo un nivel de estrés alto (muchas solicitudes en periodos de tiempo muy corto), esto hará la atención al usuario más dinámica mejorando los procesos de dispensación, orientación farmacéutica, procesos logísticos (compras, distribución y almacenamiento). Para Molina et al. (2020) los softwares orientados a salud, demandan una corriente continua de información, inclusive entre distintos sistemas, validando su disponibilidad y seguridad así como el acceso inmediato a ésta con la finalidad de perfeccionar los procesos, adecuando de una manera más sencilla las actividades cotidianas alcanzando el bienestar de los usuarios, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2021), indica que la evolución hacia la economía digitalizada beneficiará a los usuarios con servicios inteligentes y personalizados, lo que resultará un incremento porcentual del bienestar del usuario, claro que debe ir de la mano de

un conocimiento del mundo digital para efectuar del mismo modo un consumo digital medurado.

Jamil et al. (2019), señalan en cuanto a confiabilidad de los datos estos son de gran importancia, puesto a que generalmente, los datos se pueden eliminar, modificar y manipular fácilmente, es por eso que el uso de la tecnología significaría salvaguardar la información confidencial íntegra y la confiabilidad de los datos sobre medicamentos. Alami et al. (2017), hacen una acotación en cuanto a la confiabilidad de datos, afirma que, con la compilación de un sinnúmero de datos asociados a las actividades personales y la salud de los usuarios por parte de nuevos actores comerciales, es un reto sustancial avalar una administración de datos clara, veraz y segura.

Núñez et al. (2018), señalan que la gestión es considerada como un conjunto trazable de actividades que permiten una mejor administración de los capitales en una empresa. Espinoza et al. (2020) señalan que los regentes de las oficinas farmacéuticas deben tomar disposiciones pertinentes y convenientes, reconocer de forma racional sus primordiales inconvenientes, para formular procesos de mejoría en gestión. También, De la Fuente (2017), menciona que para gestionar una farmacia de manera eficiente supone organizar y orientar todas las decisiones que nos permitirán llegar a plasmar los fines señalados en el plan estratégico planteado, este debe estar pensado para completar con las demandas pendientes a desarrollar para la mejora del establecimiento y por supuesto es necesario el trabajo coordinado de cada uno de los integrantes en conjunto. Para lograr llegar a cumplir los objetivos trazados.

En cuanto a los procesos internos administrativos, los investigadores Quiñonez et al. (2021), sostienen que en administración se obtienen resultados eficientes con el manejo racional y responsable de los recursos, por lo que se necesita una dirección eficaz que pueda relacionar eficientemente las actividades con el trabajo colaborativo de las personas, logrando así objetivos esperados. López (2021), señala que la aplicación del sistema informático mejora las condiciones laborales de los profesionales dependientes ya que la confiabilidad en los datos contribuye a disminuir el stress laboral y la optimización del tiempo en el área de ventas o dispensación y expendio; logrando de esta manera una atención de calidad al usuario.

Así mismo, el Ministerio de Salud (2022), señala que, para el cumplimiento de la normatividad, la aplicación de los sistemas informáticos contribuye a demostrar trazabilidad con respecto a algunos procesos obligatorios ante la autoridad regulatoria, así mismo disminuye el porcentaje de errores en las funciones de recepción, almacenamiento, dispensación y expendio evitando posibles sanciones.

De acuerdo con el académico López (2021), en los procesos internos logísticos, el software informático es una herramienta básica en la eficiencia del proceso logístico disminuyendo de forma eficaz los tiempos de distribución de productos en el sistema; picking, packing, desplazamientos e ingresos automáticos a el almacén para lograr una atención de calidad al usuario.

Finalmente, Lapiedra et al. (2021), nos dicen que, en los procesos internos comerciales, los softwares informáticos son instrumentos tecnológicos que sumadas al conocimiento comercial repotenciará el proceso de captación de nuevos usuarios a través de atenciones personalizadas y orientadas a sus necesidades individuales.

De acuerdo con Aplimedia (2018), un software para gestión está diseñado de tal manera que sea una herramienta esencial para la toma de decisiones, un ejemplo, en caso del inventario el conocimiento del sistema por parte del gestor implicará que este desvíe los productos de acuerdo con su característica como producto disponible, producto vencido, producto controlado. En el mismo sentido, Viguera et al. (2018), aseveran que los softwares para boticas deben cumplir con tener ciertas características que lo convertirán en un instrumento útil para una eficiente gestión administrativa y comercial: mejorar el abastecimiento de medicamentos, incrementar la rotación de los productos farmacéuticos, optimizar la gestión de inventario, disminuir la cantidad de errores de expendio y de accidentes adversos por descuido en la dispensación, reducir la espera de los usuarios, mejorar el proceso de dispensación haciéndolo confiable; la adquisición de un software eficaz aseguraría tener la información confiable y precisa para optimizar la gestión farmacéutica ya que se aseguraría la calidad de medicamentos para lograr una correcta dispensación con el objetivo brindar una atención responsable al paciente organizando de mejor manera la utilización de los recursos y mejorando el stock de los fármacos para cubrir los requerimientos

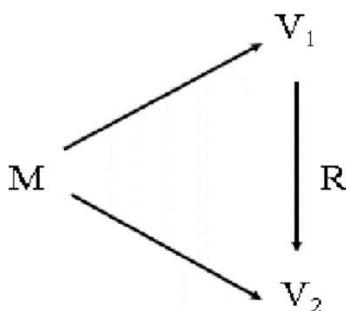
de tratamientos farmacológicos completos a través de una obtención segura, pronta y controlada de los mismos. Para Pichilingue (2019), el rápido progreso de la tecnología exige a las compañías reconvertirse en este campo cada vez en tiempos más acelerados, para mantenerse en el mercado competitivo, y para Monte (2018). La informática en la actualidad se encuentra asociada a las distintas actividades dentro de una botica, es por esto su importancia como instrumento en el trabajo frecuente farmacéutico facilitando la toma de decisiones para garantizar una correcta distribución, conservación y almacenamiento de productos, así como la disminución de errores de medicación y dispensación, mejorando la gestión con información confiable que adecue de manera racional la utilización de recursos y reorientar las estrategias de mejora en bien del usuario.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

Se realizó el enfoque cuantitativo ya que se utilizan técnicas estadísticas para conocer algunas características de la población en estudio, se basa en el fundamento que las partes son representantes de un todo, es decir que cuando se estudia cierta cantidad de población (muestra), podremos conocer de alguna manera como es esta en conjunto (Hueso y Cascant, 2012), la utilización, recopilación y la observación de los datos son esenciales para poder estructurar las interrogantes de la búsqueda de respuestas o también poder incrementar el espectro de nuevas interrogantes durante la interpretación, la investigación cuantitativa examina la causa y como diferentes causas influyen en los resultados, donde una vez recolectada la evidencia se confirma o prueba la teoría de las variables, y generalización donde las conclusiones que se evidenciaron a partir de datos recolectados pueden ser extendidas a una población mayor (Valmi et al., 2007), correlacional porque investigamos y ahondamos sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de aquello que estamos investigando y así podemos reformular propuestas para mejorar la investigación (OECD, 2018).



3.1.2. Diseño de la investigación

Es no experimental pues no existe manipulación de ninguna de las variables, tampoco presenta grupos de comparación, ni determinación aleatoria está basada en la observación y análisis de datos encuestados, no existió alteración de datos de ninguna de las variables de la investigación (Valmi et al., 2007); es transversal ya que los datos se recolectarán en un periodo determinado de tiempo además la medición de la variable se ejecuta solo por única vez.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables son aspectos importantes dentro del estudio de investigación que están sujetas a alguna modificación, y al operacionalizar la variable podremos orientar los indicadores de las dimensiones de las variables relacionándolos de tal manera que puedan ser medidas a través de un instrumento, esto nos sirve para poder clarificar nuestras hipótesis y poder así llegar a una conclusión (Espinoza, 2019).

Variable nivel de eficacia del software Informático:

Definición Conceptual

Son programas destinados a gestionar y administrar el establecimiento de manera eficiente con la finalidad de potenciar las principales actividades que se realizan. Las innovaciones tecnológicas son beneficiosas para mejorar la calidad de vida del usuario pues permite que el paciente cuente con una mejor calidad de vida (Bedi y Acharya, 2018). En este caso nos abocaremos a la gestión administrativa y comercial.

Definición Operacional

El nivel de eficacia del software informático puede medirse a través de tres dimensiones esenciales: seguridad de la información, desempeño del software, y confiabilidad de los datos para esto se aplicará una técnica como la encuesta conformada por 21 ítems que medirán el nivel de la eficacia, efectividad y confianza del software informático.

Indicadores

Los indicadores a tener en cuenta para obtener una correcta información y corroborar las hipótesis son: a) En la dimensión seguridad de la información tenemos a clave de acceso, conexiones, soporte técnico. b) En rendimiento del software se incluyeron a implementación del software, velocidad de procesos y actualizaciones en el tiempo. c) En confiabilidad de los datos se consideró al área de compras, ventas, inventario y logística.

Escala de Medición

Para recolectar los datos que sirvieron para comprobar la hipótesis, se utilizó la escala de Likert con los siguientes valores:

1 = Nada
2 = Casi Nada
3= A veces
4 = Casi siempre
5= Siempre

Variable gestión administrativa y comercial:

Definición Conceptual

La gestión administrativa y comercial en boticas del sector privado se refiere a la toma de decisiones asertivas por parte del profesional químico farmacéutico o administrador, la finalidad es demostrar que los softwares farmacéuticos dan el soporte para una eficiente gestión y que el establecimiento pueda cumplir sus metas programadas.

Definición Operacional

Utilizando el instrumento conformado por 20 ítems, se determinó la relación de la eficacia de los softwares informáticos con la gestión administrativa y comercial de farmacias y boticas del sector privado Lima – 2023. Para esta actividad se tomaron en cuenta las dimensiones: planeamiento, organización, dirección y control.

Indicadores

En la dimensión procesos internos administrativos, tenemos los indicadores: registro de asistencia del personal y registro de historial de ventas de productos incentivados. Dentro de la dimensión cumplimiento de la normatividad regulatoria tenemos los indicadores: registro de recepción de medicamentos, productos farmacéuticos y afines, registro de venta de medicamentos según RM 1097-2019/MINSA y registro de ventas de productos psicotrópicos controlados. En la dimensión procesos internos logísticos están incluidos los indicadores de registro de proveedores autorizados, registro de ingreso de facturas, registro de transferencias de medicamentos, productos farmacéuticos y afines, registro de listado de productos faltantes para compra y registro de orden de compra. Y, finalmente en la dimensión procesos internos comerciales se tomó en cuenta los indicadores de supervisión y monitoreo de ventas de productos de alto margen de ganancias, cumplimiento de objetivos de ventas, fidelización de usuarios, descuentos y promociones.

Escala de Medición

Para poder recolectar y medir los datos que sirvieron para comprobar la hipótesis, se utilizó la escala de Likert con los siguientes valores:

1 = Nada
2 = Casi Nada
3= A veces
4 = Casi siempre
5= Siempre

3.3. Población, muestra, y técnicas de muestreo

3.3.1. Población

Se determina así a un grupo de individuos de los cuales deseamos investigar un suceso determinado (Hueso y Cascant, 2012). Para esta investigación se tomó en cuenta a 42 trabajadores de boticas privadas independientes en el distrito de Lima responsables del uso del software entre químicos farmacéuticos directores técnicos, químicos farmacéuticos asistentes, técnicos en farmacia. Se aplicó un censo debido a que se incluyó en esta

investigación a toda la población existente en estos establecimientos pues el personal que trabaja en boticas es mínimo.

3.3.2. Muestra

La muestra se considera censal porque se incluyó al 100% de la población seleccionada. Hernández et al. (2014) establece que en la muestra censal se deben incluir a toda la población.

3.3.3. Muestreo

Se realizó la técnica de muestreo no probabilístico a conveniencia del investigador (Hernández et al., 2014).

3.3.4. Unidad de Análisis

Son los profesionales responsables del uso del software dentro del establecimiento farmacéutico.

Criterios de inclusión

Profesionales químicos farmacéuticos directores técnicos responsables de la gestión administrativa y/o comercial en un establecimiento farmacéutico tipo botica del sector privado en el distrito de Lima, también se consideran a los profesionales técnicos en farmacia que son responsables del uso del software en las diferentes funciones que se desempeñan.

Criterios de exclusión

Personas natural o jurídica que sean propietarios de boticas, también estarán excluidos los establecimientos farmacéuticos tipo Boticas del sector privado que no cuenten con software farmacéutico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El objetivo de la recolección de datos es lograr una mayor comprensión de las experiencias de la población a muestrear con respecto a la investigación, en este caso conocer la relación de la eficacia del software farmacéutico con una gestión eficaz por parte del gestor ya sea químico farmacéutico director técnico o persona natural encargada de la gestión administrativa y comercial. (Hernández et al. 2014).

La técnica que se aplicará será la encuesta y el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario que se realizó a cada responsable que tenga conocimiento del uso de un software farmacéutico en las diferentes actividades que se realizan dentro del establecimiento farmacéutico ; el instrumento estuvo basado en interrogantes orientados a los indicadores establecidos en la matriz de consistencia, al final nos ayudó a establecer un contacto directo con la población de estudio (Tamayo, 2018), mediante este instrumento se determinó la relación del nivel de eficacia de los softwares informáticos con la gestión administrativa y comercial en boticas privadas en Lima 2023.

Para la variable nivel de eficacia del software informático: el instrumento utilizado estuvo construido por 21 ítems y se evaluaron 03 dimensiones: seguridad de la información, desempeño del software y confiabilidad de los datos los criterios de valoración serán: Nada (1), casi nada (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Para la variable gestión administrativa y comercial, el instrumento tuvo 20 preguntas y se evaluaron 04 dimensiones: planeamiento, organización, dirección y control. Los criterios de valoración fueron: Nada (1), casi nada (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Validación y Confiabilidad

El instrumento “Encuesta de la eficacia del software en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado”, fue validado de forma positiva por expertos profesionales éticos.

En cuanto a la confiabilidad del instrumento se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach del software estadístico SPSS v.29, el resultado fue de 0.930 que indica que existe una correlación entre las variables.

3.5. Procedimientos

Una vez definida la problemática en el contexto local, se procedió a recolectar información relacionada con el tema de investigación, así mismo buscar antecedentes internacionales y nacionales , referencias de revistas, libros, artículos o noticias relacionadas a cada una de las variables, dimensiones e indicadores; por lo que se lograron plantear los objetivos, problemática e

hipótesis generales y específicas además de la justificación del estudio, relacionado a la variable independiente (causal) y dependiente. Para la metodología se determinó el tipo de método más adecuado para encontrar la fiabilidad, significancia y correlación de los datos recolectados con respecto a la encuesta aplicada a la población incluida en esta investigación; el análisis de datos se hizo siguiendo los aspectos planteados en la matriz de consistencia aplicando un software estadístico que sirvió para hallar los resultados, discusiones, conclusiones y recomendaciones.

3.6. Métodos de análisis de datos

La información de los datos recolectados a través de Instrumento que fue validado antes de ser aplicada en la población incluida en este estudio. Los datos fueron ordenadas en cuadros Excel y se analizaron con el software estadístico SPSS v29, del que se obtuvo tablas que validaron las hipótesis de este trabajo. Se utilizaron los coeficientes de correlación de Rho de Spearman.

3.7. Aspectos Éticos

El presente trabajo de investigación se apegó estrictamente a los lineamientos estipulados por el código de ética de la Universidad César Vallejo y a la guía de elaboración de trabajos conducentes a grados y títulos publicada por RVI N°062-2023-VI-UCV, por lo que aseguro se actuó con responsabilidad, honestidad integridad y profesionalismo en cada una de las etapas de ejecución del estudio abordado ya que como profesionales de la salud tenemos la responsabilidad de actuar con transparencia buscando siempre servir a la población con nuestro conocimiento y contribuir a mejorar el estado de la salud de las personas.

IV. RESULTADOS

Pruebas de normalidad Plantear la hipótesis

Ho: Los datos tienen una distribución normal

Ha: Los datos no tienen una distribución normal

Prueba estadística por emplear

Emplearemos la prueba de Shapiro - Wilk ($n \leq 50$)

Tabla 1:

Prueba de Normalidad Shapiro Wilk

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Eficacia del software	.193	42	.000	.857	42	.000
Gestión Administrativa	.189	42	.001	.833	42	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: En la tabla 1, se realiza el criterio de decisión, si $p < 0,05$ rechazamos la H_0 (hipótesis nula) y se acepta la H_a (hipótesis alternativa) Si $p \geq 0,05$ aceptamos la H_0 y rechazamos la H_a . Se concluyó que como $p=0$ y $p=0.001$ y es $< 0,05$ entonces se rechazó la H_0 y se aceptó la H_a , es decir los datos no tienen una distribución normal, por lo tanto, aplicaremos estadística no paramétrica (Spearman).

Tabla 2:

Análisis de fiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	42	100,0

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

Fuente: Elaboración en SPSS v.29.0

Nota: En la tabla 2, muestra al 100% el ingreso de los datos obtenidos con las respuestas a la encuesta realizada en el software estadístico SPSS v29, respecto a la fiabilidad del instrumento, es decir el 100% conforman la muestra censal N=42.

Tabla 3:

Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,930	2

Fuente: Elaboración en SPSS v.29.0

Nota: En la Tabla 3, con la ayuda del software estadístico SPSS v.29.0, se obtiene el coeficiente alfa de Cronbach de 0.930. Entonces diremos que el instrumento aplicado para este trabajo de investigación es fiable.

Tabla 4:

Correlación Variable 1 (V1) con respecto a la Variable 2 (V2)

Correlaciones				
			V1	V2
Rho de	V1	Coeficiente de correlación	1,000	,846**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	42	42
	V2	Coeficiente de correlación	,846**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	42	42

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración en SPSS v.29.0

Nota: En la Tabla 4, los datos analizados según el coeficiente de Spearman aplicado para hallar la correlación de la variable 1 con la variable 2 se obtiene un resultado significativo alto de 0.846, es decir que se acepta la hipótesis general que la Eficacia del software influye significativamente en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima -2023.

Tabla 5:*Intervalos de confianza Rho de Spearman*

Intervalos de confianza Rho de Spearman				
	Rho de Spearman	Significance (2-tailed)	95% de intervalos de confianza (bilateral) ^{a,b}	
			Inferior	Superior
V1 – V2	,846	<,001	,782	,930

a. La estimación se basa en la transformación de r a z de Fisher

b. La estimación de error estándar se basa en la fórmula propuesta por Fieller, Hartley y Pearson.

Fuente: Elaboración en SPSS v.29.0

Nota: La tabla 5 indica que valida que en los resultados exista muy pequeña probabilidad que el nivel de significancia sea al azar.

Tabla 6:*Correlación de la Variable 1 – Dimensión 1 (V1D1) vs Variable 2 (V2)*

Correlaciones				
			V1D1	V2
Rho de Spearman	V1D1	Coeficiente de correlación	1,000	,534**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	42	42
	V2	Coeficiente de correlación	,534**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	42	42

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración en SPSS v.29.0

Nota: En la tabla 6, la aplicación de los valores numéricos en el instrumento de la dimensión 1 variable 1 respecto a la variable 2, se obtiene una correlación positiva moderada, es decir que se acepta la hipótesis específica 1: La seguridad en la información influye significativamente en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima-2023.

Tabla 7:*Intervalos de confianza Rho de Spearman*

Intervalos de confianza Rho de Spearman				
	Rho de Spearman	Significance (2- tailed)	95% de intervalos de confianza (bilateral) ^{a,b}	
			Inferior	Superior
V1D1 – V2	,534	<,001	,266	,725

a. La estimación se basa en la transformación de r a z de Fisher

b. La estimación de error estándar se basa en la fórmula propuesta por Fieller, Hartley y Pearson.

Fuente: Elaboración en SPSS v.29.0

Nota: La tabla 7 muestra que los resultados se encuentran dentro de un intervalo inferior de 0.266 y 0.725, es decir válida que exista muy pequeña posibilidad que la correlación significativa sea al azar.

Tabla 8:

Correlación de la Variable 1 – Dimensión 2 (V1D2) vs Variable 2 (V2)

Correlaciones				
			V1D2	V2
Rho de Spearman	V1D2	Coeficiente de correlación	1,000	,785**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	42	42
	V2	Coeficiente de correlación	,785**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	42	42

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración en SPSS v.29.0

Nota: En la tabla 8 datos de la dimensión 2 de la variable 1 respecto a la variable 2, al aplicar el coeficiente Rho de Spearman se obtiene un valor de 0.785, es decir una correlación significativa positiva alta, entonces se acepta la hipótesis específica 2, el rendimiento del software influye significativamente en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima-2023.

Tabla 9:*Intervalos de confianza Rho de Spearman*

Intervalos de confianza Rho de Spearman				
	Rho de Spearman	Significance (2- tailed)	95% de intervalos de confianza bilateral) ^{a,b}	
			Inferior	Superior
V1D2 – V2	,785	<,001	,626	,881

a. La estimación se basa en la transformación de r a z de Fisher

b. La estimación de error estándar se basa en la fórmula propuesta por Fieller, Hartley y Pearson.

Fuente: Elaboración en SPSS v.29.0

Nota: La tabla 9 valida que exista muy pequeña posibilidad que la significancia sea al azar.

Tabla 10:*Correlación de Variable 1 Dimensión 3 (V1D3) vs la Variable 2 (V2)*

Correlaciones				
			V1D3	V2
Rho de Spearman	V1D3	Coeficiente de correlación	1,000	,892**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	42	42
	V2	Coeficiente de correlación	,892**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	42	42

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración en SPSS v.29.0

Nota: La tabla 10 respecto a la aplicación del coeficiente Rho de Spearman se obtuvo un resultado de 0.882, es decir que existe una correlación significativa alta entre ambas variables por lo que podemos confirmar la hipótesis específica 3 planteada: La confiabilidad de los datos influye significativamente en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima-2023.

Tabla 11:

Intervalos de confianza Rho de Spearman

Intervalos de confianza Rho de Spearman				
	Rho de Spearman	Significance (2- tailed)	95% de intervalos de confianza (bilateral) ^{a,b}	
			Inferior	Superior
V1D3 – V2	,892	<,001	,804	,942

a. La estimación se basa en la transformación de r a z de Fisher

b. La estimación de error estándar se basa en la fórmula propuesta por Fieller, Hartley y Pearson.

Fuente: Elaboración en SPSS v.29.0

Nota: La tabla 10 valida que exista muy pequeña posibilidad que el resultado de la significancia encontrada sea al azar.

V. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la eficacia del software informático en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023, así como también demostrar la relación significativa entre las dimensiones de la variable independiente “eficacia del software informático” como son: seguridad de la información, rendimiento del software, y eficacia del software informático, con la variable dependiente gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado.

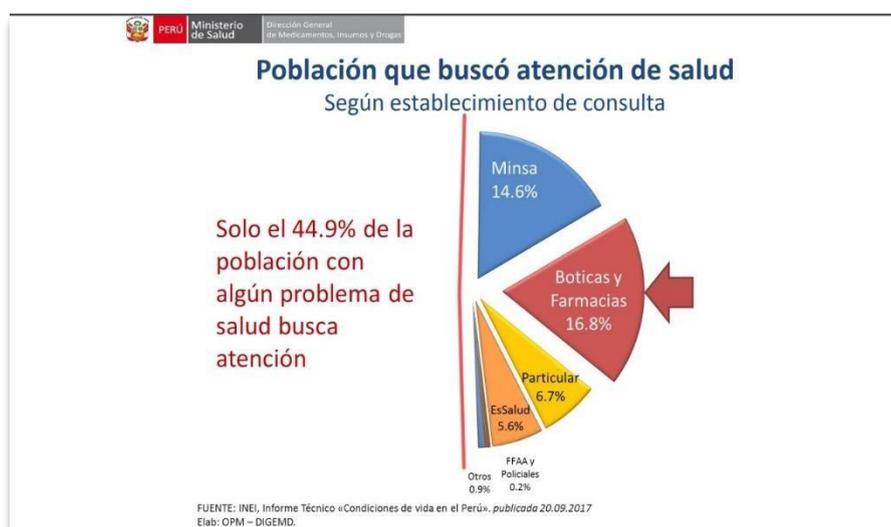
Con respecto a la investigación teórica, se encontró una gran dificultad puesto a que no existen estudios previos específicos del tema a nivel nacional a pesar que en el mundo ya hasta se habla de digitalización y robotización de farmacias con la consigna de optimizar la eficiencia de la atención sanitaria evitando el desperdicio de recursos y errores de medicación en el sistema sanitario (Edo et al., 2022); se encontraron estudios similares acerca del mejoramiento o instalaciones de sistemas informáticos básicos en hospitales o farmacias de hospitales públicos, también se hallaron artículos de revistas, diarios o páginas web evidenciando el avance tecnológico en el mercado farmacéutico lo que conlleva a la problemática que motiva a este tema de investigación, a nivel internacional se encontraron referencias similares que aportaron para establecer las hipótesis expuestas.

En cuanto al entorno nacional existe muy poco interés a que la información global y el avance tecnológico que se viene desarrollando a nivel mundial se solidifique científicamente a pesar que en nuestro país se encuentran en funcionamiento de acuerdo con la Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID), para junio del 2022 existían un total de 26,757 boticas y farmacias de las cuales el 11% (3,076) pertenecen a cadenas; el 12% (3,085), son farmacias, y el 77% (20,596), son boticas independientes (Domínguez, 2023); a pesar de que en cantidad de locales se denota un porcentaje menor en cadenas versus boticas independientes, en cuanto a participación en el mercado esta situación se revierte puesto a que la cadena cuenta con un 83% de participación; se expone así un alto dominio del mercado farmacéutico ejerciéndose de esta manera una posición de abuso y a la larga perjuicio para la salud de la población.

Así mismo los profesionales farmacéuticos tienen un campo laboral limitado, lo que influiría en el rango salarial y los derechos laborales (Bambarén, 2018); así mismo DIGEMID hace conocer que el 63% de los compradores en las farmacias privadas provienen de servicios públicos (39% servicios estatales, 20% servicios EsSalud y 4% de sanidades de FFAA, PNP y servicios municipales), donde no encontraron sus productos prescritos en la receta. Sólo el 37% proviene de servicios de salud privados (Ugarte, 2019), otro dato importante es que DIGEMID da a conocer que del total de la población solo el 44.9% busca atención médica por algún problema de salud, y de ese 44.9% el mayor porcentaje 16.8 % acude a una botica o farmacia privada (Gráfico Nro.1)

Gráfico 1:

Población que buscó atención por algún problema de salud



Fuente: Ministerio de Salud de Perú

Del Gráfico 1 se deduce, que el 44.9% de la población que busco atención en salud, un mayor porcentaje lo hace en Boticas o Farmacias (16.8%). Es preocupante que, a la fecha, se evidencia en la realidad el mínimo avance a nivel tecnológico de las boticas independientes que es un claro reflejo del poco conocimiento en cuanto a la realidad del mercado actual, se llegó a esta discusión cuando al incluir boticas para la muestra censal se encontraron hallazgos en los cuales en Lima centro, existen aún establecimientos que no cuentan por lo menos con un software básico que le permita mejorar su gestión administrativa y comercial; esta situación muy preocupante conlleva a que no

exista la competencia de mercado debido a la generación de un monopolio comercial en el sector privado perjudicando como ya se mencionó al profesional, usuario y población en general.

En relación a la metodología que se eligió para procesar los datos recolectados fue el análisis cuantitativo, este nos permitió evidenciar la correlación significativa de cada una de las dimensiones de la variable independiente con respecto a la variable dependiente, la recolección de datos se realizó mediante la técnica de encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario con interrogantes que están directamente relacionadas a cada indicador de cada dimensión; sin embargo también el uso de la tecnología fue necesaria ya que en un primer momento se indicó a los participantes responder la encuesta en Excel pero como se dificultó la recolección de las respuestas ya sea por tiempo de los profesionales u otros inconvenientes, el instrumento se cambió a Google formulario y esto hizo que la recolección de datos sea más eficiente y rápida.

Así mismo, mediante el software estadístico utilizado que fue el SPSS v.29, se pudo comprobar la fiabilidad del instrumento ya que el coeficiente Alfa de Cronbach obtuvo el resultado de 0.930; analizando el valor en relación a la fiabilidad, cuando el resultado del coeficiente se aproxime más a cero la fiabilidad será menor y si el resultado fuera negativo entonces se consideraría un alto grado de inconsistencia, el resultado obtenido para esta investigación se aproxima más a uno que indica que el instrumento utilizado para validar las hipótesis planteadas en la investigación realizada es altamente confiable (Soler, 2012).

Analizando los resultados estadísticos obtenidos mediante el software estadístico SPSS v.29 en la tabla 4: podremos mencionar que según el coeficiente de Spearman utilizado para medir la correlación entre las V1: Eficacia del software informático y la V2: Gestión administrativa y comercial, esta resultó en 0.846 es decir es significativa alta, con este valor podemos afirmar que la eficacia del software informático influye significativamente en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima - 2023; En el campo comercial, si el software informático es estable y confiable y facilita las funciones

diarias entonces permitiría poder generar nuevas estrategias de mejora continua y hacer más atractiva la oferta en el establecimiento consiguiendo mayor tráfico y fidelización de usuarios consumidores, así como incrementar la rentabilidad de la botica (López, 2021). En cuanto al tema de salud, si el software informático orientado al campo farmacéutico es eficaz entonces se incrementa la capacidad de trabajo facilitando la automatización de tareas y hacerlo confiable, disminuyendo los tiempos, es decir se convierte en una herramienta útil para la toma de decisiones y disminución de errores en almacenamiento y dispensación, así mismo el tiempo ahorrado permite al profesional farmacéutico a mejorar la relación con el paciente en la atención farmacéutica con el fin de lograr una atención de calidad y completa satisfacción del usuario (Monte, 2018).

Respecto a la correlación de la dimensión 1 de la variable 1: Seguridad en la información, con la variable 2: Gestión administrativa y comercial, según el coeficiente de Spearman resultó en (0.534), nos indica que esta presenta una correlación positiva significativa moderada, entonces se pudo confirmar la hipótesis específica que la seguridad de la información influye positivamente de forma moderada en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado, analizando las respuestas del instrumento utilizado se puede deducir que se hicieron preguntas cuyo valor mínimo de respuesta atribuía a una cualidad del software utilizado por lo que de alguna manera puede modificar el valor de la correlación esperada.

Dentro y fuera del establecimiento se manejan muchos procesos que deben ser considerados como sensibles a la delincuencia informática o digital, entonces es trabajo del establecimiento brindar la seguridad y confianza al usuario respecto a la protección de sus datos y el manejo de su información confidencial; así mismo, internamente se maneja demasiada información restringida y sensible que en manos de algún profesional inescrupuloso resultaría en una sustracción continua y a veces imperceptible de bienes y valores en perjuicio del establecimiento farmacéutico, dañando la imagen comercial y profesional en el mercado muchas veces irre recuperables (Cornejo, 2019), es por eso que la mayoría de los establecimientos encuestados cuentan con un software con ciertas características que permite que el manejo de la información este protegida contra amenazas cibernéticas que de algún modo puedan sustraer

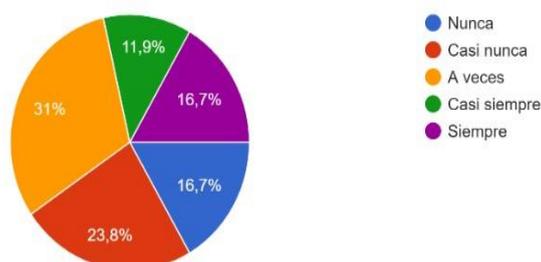
datos sensibles, así mismo tener ciertas restricciones de acceso al sistema para el personal en general protegiendo el historial interno restringido que está bajo responsabilidad del encargado de la gestión del establecimiento farmacéutico, con estas necesidades cubiertas se puede mantener la confianza de los usuarios (ISOTools, 2023).

Hallando la correlación de la dimensión 2 de la variable 1: rendimiento del software, respecto a la Variable 2: Gestión administrativa y comercial, según el coeficiente Rho de Spearman arrojó un valor de (0.785), indica que presenta una correlación significativa alta, es decir que el rendimiento del software influye significativamente en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado. Los softwares implementados en las boticas incluidas en el estudio en el momento de la encuesta, cubren las expectativas básicas que se esperan para cumplir con las actividades diarias en el establecimiento, más si se analiza las preguntas individualmente se observa que el un mayor porcentaje de los encuestados señala el tiempo de respuesta de su software no es el deseado (31% a veces, 16.7% siempre y 11.9% casi siempre) versus un menor porcentaje del rendimiento esperado (16.7% nunca y 23.8% de casi nunca), según se aprecia en el Gráfico 2.

Gráfico 2:

Tiempo de respuesta del software informático en boticas de Lima- 2023

Pregunta 12: ¿El tiempo de respuesta ante una consulta en el software informático es lento, tal es así que ocasiona pérdida de tiempo efectivo para realizar otras funciones importantes?
42 respuestas



Un mayor porcentaje señala que el tiempo de respuesta de su software no es el deseado.

El rendimiento del software; permite el manejo efectivo de los datos para

una gestión eficiente y eficaz, basados en la información actualizada y el conocimiento de los procesos integrados en el establecimiento farmacéutico (Monte, 2018), hay muchos softwares que tienen la capacidad de maximizar su eficiencia y su uso permitiendo gestionar adecuadamente los requerimientos que se pudieran suscitar dentro del horario de labor, asimismo las actualizaciones son muy importantes pues permiten acceder a mejoras para garantizar un adecuado nivel de servicio al usuario satisfaciendo de este modo sus requerimientos en salud optimizando cada vez más su experiencia en atención en cada visita al establecimiento.

Con respecto al análisis de la dimensión 3 de la variable 1 versus la variable 2, según el coeficiente Rho de Spearman se obtuvo un valor de 0.892, es decir que la correlación es significativa alta, entonces se acepta que la confiabilidad de los datos es influyente significativamente en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado; y es de gran importancia para el manejo de la gestión del establecimiento farmacéutico, pues a través de ello, permite al gestor del establecimiento mantenerse como profesional de referencia y confianza ante el dependiente y el usuario (Casas, 2022). Con la confiabilidad de los datos se asegura el cuidado integral en el proceso farmacoterapéutico del paciente pues manejando datos actualizados y veraces, este se convierte en una herramienta de apoyo valiosísima para evitar errores de medicación y posibles interacciones con otros fármacos (Monte, 2018), así mismo permite asegurar también el cumplimiento de la normatividad con respecto a las buenas prácticas de oficina farmacéutica que son un conjunto de certificaciones, entre ellas, buenas prácticas de almacenamiento, dispensación y farmacovigilancia; cumpliendo con estas se evitan posteriores sanciones; se debe cumplir una trazabilidad de ejecución dentro del establecimiento farmacéutico que se demuestra en inspección ante la autoridad local de salud.

Contar con datos confiables permiten una adecuada gestión logística del medicamento (compras, inventarios, salidas), evitando desabastecimiento y sobre stock (López, 2021); también es soporte en farmacovigilancia ya que se puede asegurar la revisión y monitorización de tratamientos, dispensación de medicamentos, supervisión y verificación de reacciones adversas y posibles interacciones, así como mantener una trazabilidad e historial de los mismos.

VI. CONCLUSIONES

Después del análisis de datos obtenidos de la población altamente capacitada y con el conocimiento de la importancia del manejo de un instrumento de apoyo a la gestión en establecimientos farmacéuticos podremos concluir que:

PRIMERO: Con el resultado Rho de Spearman = 0.846, se determinó la alta influencia de la eficacia del software informático en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023 y, el intervalo de confianza bilateral de la Rho de Spearman se encontró entre 0.782 a 0.930.

SEGUNDO: Con el resultado Rho de Spearman = 0.534, se estableció la moderada influencia significativa de la seguridad de la información en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023 y, el intervalo de confianza bilateral de la Rho de Spearman se encontró entre 0.266 a 0.725.

TERCERO: Con el resultado Rho de Spearman = 0.785, se pudo establecer la alta influencia significativa del rendimiento del software en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023 y, el intervalo de confianza bilateral de la Rho de Spearman se encontró entre 0.626 a 0.881.

CUARTO: Con el resultado Rho de Spearman = 0.892, se logró establecer la alta influencia significativa de la confiabilidad de los datos en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023 y el intervalo de confianza bilateral de la Rho de Spearman se encontró entre 0.804 a 0.942.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO: En la actualidad el desarrollo tecnológico debería estar completamente relacionado a la profesión farmacéutica ya que los usuarios están cada vez más informados y empoderados, demandan para ellos mayor cantidad de información sobre su salud así como una mejor accesibilidad a los servicios sanitarios con calidad de atención en medio de la creciente digitalización de los sistemas de salud (Morillo et al., 2020), por esta razón es recomendable que los profesionales químicos farmacéuticos que orientan su desenvolvimiento profesional en el campo privado brindando un servicio a beneficio de la salud del usuario dentro de un establecimiento farmacéutico denominado botica, aporten mediante sus conocimientos basados en sustentos científicos a los propietarios de estos establecimientos y concientizarlos a que obtengan un software efectivo y eficaz, que básicamente cumpla con características esenciales para ser utilizado como una herramienta valiosa de apoyo a la gestión en distintas actividades.

En el campo de la salud, mejorando la eficiencia de uso de los tiempos y orientando estos a mejorar la atención en beneficio y bienestar en el cuidado de la salud del usuario.

En el campo administrativo, ya que es muy importante que con el uso de la tecnología se puedan automatizar ciertas actividades cotidianas tediosas pero importantes para el buen manejo al personal por parte del responsable de la gestión y a su vez este pueda dar mayor valor agregado a su desempeño capacitando al personal.

En el campo comercial, generando nuevas ideas y estrategias de negocio, ya que en la actualidad existen muchas herramientas tecnológicas al alcance de todos y que se pueden usar en beneficio del establecimiento de este modo permanecer en el competitivo mercado farmacéutico consolidándonos como un establecimiento moderno orientado al cuidado de la salud.

SEGUNDO: De igual modo es recomendable que los químicos farmacéuticos encargados de la gestión del establecimiento farmacéutico obtengan un conocimiento y preparación en tecnología orientada a este sector, deben mantenerse a la vanguardia de todas las actualizaciones tecnológicas que

sirvan de soporte y crecimiento en el rubro teniendo siempre como prioridad la salud y el bienestar del usuario; puesto a que, el consejo y la atención farmacéutica son los verdaderos elementos de diferenciación y la razón por la que el cliente prefiere regresar a la botica manteniéndolo como referente sanitario y de bienestar.

TERCERO: Solicitar al colegio químico farmacéutico departamental de Lima y también a los colegios profesionales en provincias, realizar cursos de actualización para los colegas químicos farmacéuticos y estos a su vez puedan orientar a los dueños de boticas acerca de las ventajas de renovar y mejorar sus sistemas de software ya que está comprobado que estos influyen positivamente sobre la gestión administrativa y comercial, además son herramientas de soporte, crecimiento y diferenciación en el mercado farmacéutico, la tecnología y la digitalización en estos momentos está al alcance de todos y puede utilizarse para el beneficio, avance y diferenciación en todas las actividades de atención profesional con la finalidad de mejorar la atención en salud del usuario dentro del establecimiento farmacéutico.

CUARTO: Implementar nuevas tecnologías necesitan de una transformación fundamental de la orientación académica convencional, es primordial un nuevo enfoque de la ciencia y la investigación en salud (Kostkova, 2015), por eso es necesario solicitar al colegio químico farmacéutico extender el pedido a todas las universidades a replantear la currícula universitaria pues teniendo en cuenta esta nueva era de la digitalización y la inteligencia artificial, ya en otros continentes se habla hasta de nuevas especialidades que tengan el conocimiento adecuado para gestionar de manera eficiente la tecnología de la información con respecto a temas de salud y en específico de medicamentos, el farmacéutico debe ser consciente de la importancia de este conocimiento a fin de mejorar el cuidado y la atención del usuario, asegurando que las nuevas tecnologías conduzcan al uso efectivo y seguro de los medicamentos. Por tanto, se hace necesario redefinir el perfil, conocimiento, funciones y responsabilidades del químico farmacéutico en este nuevo ámbito de la profesión farmacéutica.

REFERENCIAS

- Alami, H., Gagnon, M. & Fortin, P. (2017). Digital health and the challenge of health systems transformation. *mHealth*, 3, 31. <https://doi.org/10.21037/mhealth.2017.07.02>
- Aplimedia. (2018). Características de un software de gestión. Recuperado de: <https://aplimedia.com/caracteristicas-software-gestion/>.
- Bambarén, R. (2018). El impacto del monopolio en el sector farmacias lo sufrirán los más pobres - Salud y Fármacos. Perú. Recuperado de: https://www.saludyfarmacos.org/lang/es/boletin-farmacos/boletines/may201801/57_peru/
- Bedi, S. & Achary, M. (2018). A study of implementation of technology for achieving a sustained advantage in Health care services. *Sansmaran Research Journal, Suppl. Special Issue*, 1 -7. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/study-implementation-technology-achieving/docview/2090316270/se-2>
- Bellido, J., Gonzales, J. y Montalva, J. (2021). Propuesta de diseño de la cadena de suministro de productos farmacéuticos y dispositivos médicos para el sector público a partir de un modelo conceptual. Universidad del Pacifico. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/11354/3208>.
- Caffaratti, P. (2017). Competencias esenciales del Liderazgo a nivel Operacional. Escuela Superior de Guerra Conjunta de las Fuerzas Armadas. Recuperado de: <http://cefadigital.edu.ar/bitstream/1847939/1156/1/TFI%2005-2017%20CAFFARATTI.pdf>.
- Casas, C. (2022). La digitalización de la farmacia (Parte I). Club de la farmacia. Recuperado de: <https://www.clubdelafarmacia.com/para-estar-al-dia/el-blog-del-club/digitalizacion-farmacia/>
- Chávez, M., Reyes, R., Tellería, M., Morales, V. & Milán, O. (2018). Architecture of information for the management processes in the stockroom of a hospital pharmacy. *Revista de Ciencias Médicas de Pinar del Río*, 152–161. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942018000300016&lng=en&tlng=en

- Comisión económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2021). Tecnologías digitales para un nuevo futuro. *Publicación de las Naciones Unidas* (LC/TS.2021/43), Santiago. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46816/1/S2000961_es.pdf.
- Cornejo, A. (2019). La ciberseguridad en la farmacia, clave para evitar daños, sanciones y pérdida de imagen. *El Global*. Recuperado de: <https://elglobal.es/farmacia/gestion-farmaceutica/la-ciberseguridad-en-la-farmacia-clave-para-evitar-danos-sanciones-y-perdida-de-imagen-hc2040966/>
- De la Fuente, L. (2017). Modelos de integración para la gestión de la farmacia: ¿sobrevive el más fuerte? *Farmacia Profesional*. 31(4).10-12. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-profesional-3-articulo-modelos-integracion-gestion-farmacia-sobrevive-X0213932417614151?referer=buscador>.
- Domínguez, S. (2023). Robótica en farmacias y boticas. *Diario El Peruano*. Recuperado de: <https://elperuano.pe/noticia/210321-robotica-en-farmacias-y-boticas>.
- Edo, M., Rubio, L., Soler, I., García, S., Montesinos, S. & Soler, E. (2022). Information and communication technologies at the service of pharmaceutical care: "Your pharmacist on duty", a website by and for patients. *Revista de la OFIL*, 32(1), 15-21. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-714X2022000100004
- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Revista Conrado*, 15(69), 171-180. Recuperado de: <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>.
- Espinoza, E., Gil, W. & Agurto, E. (2020). Main problems in the management of health facilities in Peru. *Revista Cubana de Salud Pública*. 46(4). <https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e2146/es>
- Espinoza, C., Caro, M., Arrieta, M., Lázaro, A., Ortiz, S., Jiménez, J. & Ferrari, J. (2020). Impact of a quality improvement plan on the validation of drug

- prescriptions on the safety of the hospitalised patient. *Journal of Healthcare Quality Research*.35 (5): 313-318. <https://www.elsevier.es/en-revista-journal-healthcare-quality-research-257-pdf-S2603647920300749> .
- Fernández, M. (2021). Stock Management Optimization in Hospital Pharmacy. *Universidad de Sevilla*. Recuperado de: <https://idus.us.es/handle//11441/116569>.
- Gensini, G. F., Alderighi, C., Rasoini, R., Mazzanti, M. & Casolo, G. (2017). Value of Telemonitoring and Telemedicine in Heart Failure Management. *Cardiac failure review*, 3(2), 116–121. Value of Telemonitoring and Telemedicine in Heart Failure Management - PMC (nih.gov).
- Gestión.pe. (2022). La diferencia entre eficiencia y eficacia. *Diario Gestión*. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/management-empleo/tipos-empresa-diferencia-sa-sac-srl-eirl-saa-razon-social-nnda-nnlt-251229-noticia/>
- Gobierno del Perú. (2001). Decreto Supremo N.º 023-2001-SA. Aprueban Reglamento de estupefacientes, psicotrópicos y otras sustancias sujetas a fiscalización sanitaria. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/255646-023-2001-sa>
- Gobierno del Perú. (2011). Decreto Supremo 014-2011-SA. Aprueban Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos y sus modificatorias. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/243288-014-2011-sa>
- Gobierno del Perú. (2019). Decreto Supremo N° 016-2019-SA. Modifican Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. Recuperado de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/modifican-reglamento-de-establecimientos-farmaceuticos-decreto-supremo-n-016-2019-sa-1784080-2/>
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). Metodología de la Investigación. (6ta edición). Editorial Mc Graw-Hill / Interamericana Editores S.A. de CV. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>.
- Hueso, A. y Cascant, M. (2012). Metodología y técnicas cuantitativas de investigación. Editorial Universidad Politécnica de València. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10251/17004>.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (INEI, 2020). Tecnologías de

- Información y Comunicación en las Empresas, 2017. Encuesta Económica Anual 2018. Recuperado de: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1719/libro.pdf
- ISOTools (2023). Gestión de riesgos y seguridad de la información. Recuperado de: <https://www.pmg-ssi.com/2023/06/gestion-de-riesgos-y-seguridad-de-la-informacion/>.
- Jamil, F., Hang, L., Kim, K. & Kim, D. (2019). A Novel Medical Blockchain Model for Drug Supply Chain Integrity Management in a Smart Hospital. *Electronics*, 8(5), 1-32. <https://www.mdpi.com/2079-9292/8/5/505/htm>
- Kostkova P. (2015). Grand challenges in digital health. *Frontiers in Public Health*. Volume 3. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2015.00134>
- Lapiedra R., Forés, B., Puig, A., D. y Martínez, L. (2021). Introducción A La Gestión De Sistemas De Información En Las Empresas. Universitat Jaume I. ISBN: 978-84-18432-97-2. <https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/194661/Sapientia178.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- López, J. (2021). Innovación tecnológica en el servicio farmacéutico. Rendimientos financieros y calidad de atención en salud. Universidad Militar Nueva Granada. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/40051/L%C3%B3pezMenesesJuanSebastian2021.pdf?sequence=1>.
- Martínez, J., Sanz, J. & Wanden, C. (2017). Information systems in clinical pharmacy applied to parenteral nutrition management and traceability: a systematic review. *Farmacia Hospitalaria*, 41(1), 89-104. <https://dx.doi.org/10.7399/fh.2017.41.1.10610>.
- Ministerio de Salud del Perú. (2009). Resolución Ministerial N.º 013-2009-MINSA. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. Gobierno del Perú. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/247139-013-2009-minsa>
- Ministerio de Salud del Perú. (2020). Resolución Ministerial 1053-2020/MINSA. Aprobar el Documento Técnico: Manual de Buenas Prácticas de Farmacovigilancia, que como Anexo forma parte integrante de la presente

- Resolución Ministerial. Gobierno del Perú. Recuperado de:
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/1430081-1053-2020-minsa>
- Ministerio de Salud del Perú. (2020). Resolución Ministerial N° 474-2020-MINSA. Aprueba la NTS N° 162-MINSA/2020/ DIGEMID “Norma Técnica de Salud que establece los Criterios Éticos para la Promoción y Publicidad de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios”. Gobierno del Perú. Recuperado de:
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/802471-474-2020-minsa>
- Ministerio de Salud del Perú. (2022). Resolución Ministerial 554.2022/MINSA. Aprobar el Documento Técnico: Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica, que en Anexo forma parte integrante de la presente Resolución Ministerial. Gobierno del Perú. Recuperado de:
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3453400/Resoluci%C3%B3n%20Ministerial%20N%C2%B0%20554-2022-MINSA.pdf>
- Monte, E. (2018). Las Tecnologías de la Información en farmacia hospitalaria. *Revista Novatica*. (241). Recuperado de: https://www.novatica.es/las-tecnologias-de-la-informacion-en-farmacia-hospitalaria/#3_Papel_del_farmaceutico_de_hospital_respecto_a_las_Tecnologias_de_la_Informacion.
- Montero, J., Merino, J., Monte, E., Ávila, F. & Cepeda, J. (2020). Key digital skills for healthcare professionals. *Educación Médica*. 21(5)338-344. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1575181319300956?showall%3Dtrue%26via%3Dihub>
- Molina, Y., Granda, A. & Velázquez, A. (2020). Strategy for developing non-functional requirements in health applications. *Revista Cubana de Informática Médica*, 12(1), 92-107. Epub 01 de junio de 2020. Recuperado en 31 de julio de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18592020000100092&lng=es&tlng=es.
- Morillo, R., Marusiño, L., Monte, E., Morell, A., Barreda, D., Rey, X., Negro, E. & Delgado, O. (2020). Spanish Society of Hospital Pharmacy Position Statement on Telepharmacy: Recommendations for its implementation and development. *Farmacia Hospitalaria*, 44(4), 174-181.

<https://dx.doi.org/10.7399/fh.11515>.

Nixfarma (2021). Beneficios de un software farmacéutico. Recuperado de:
<https://www.nixfarma.es/beneficios-software-farmaceutico/>

Núñez, L., Bravo, L., Cruz, C. y Hinojosa, M. (2018). Competencias gerenciales y competencias en la gestión presupuestaria. *Revista Venezolana de Gerencia* (83). ISSN: 1315-9984

Oñatibia, A., Aizpurua, X., Malet, A., Gastelurrutia, M. & Goyenechea, E. (2021). The role of the community pharmacist in detecting and decreasing medication errors: a scoping review. *Ars Pharmaceutica*, 62(1), 15-39. Epub March 29, 2021. <https://dx.doi.org/10.30827/ars.v62i1.15901>

OECD (2018), Manual de Frascati 2015: Guía para la recopilación y presentación de información sobre la investigación y el desarrollo experimental, OECD Publishing, Paris/FEYCT, Madrid, <https://doi.org/10.1787/9789264310681-es>.

Organización Panamericana de la Salud. (OPS, 1999). El establecimiento de sistemas de información en servicios de atención de salud Washington D.C., Recuperado de:
https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2009/HealthcareInformationSystems_Spa.pdf.

Organización Panamericana de la Salud. (OPS, 2016). eHealth Conversations Using Information Management, Dialogue, and Knowledge Exchange to Move Toward Universal Access to Health. *Pan American Health Organization*.
https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/28392/9789275118283_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perú 21.pe. (2017). Esto debes saber sobre las diferencias entre farmacia y botica para cuidar mejor tu salud. Recuperado de: https://peru21.pe/vida/esto-debes-diferencias-farmacia-botica-cuidar-mejor-salud-86227-boticia/#google_vignette.

Pichilingue, H. (2019). Desarrollo de software para la gestión empresarial a medida. Universidad Tecnológica del Perú. Recuperado de:
<https://hdl.handle.net/20.500.12867/3135>

Ponce, B. (2021). Estrategias de marketing digital para la fidelización de clientes de

- farmacias la primicia en la ciudad de Guayaquil. Universidad de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54326>.
- Porras, M. (2018). Sistema web para el proceso de abastecimiento de las farmacias del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35059>.
- Quiñonez, I., Quiñonez, V., Manchay, C. & Ulloa, C. (2021). Importance of ICT in administrative processes, from the Luis Vargas Torres de Esmeraldas Technical University. *Polo del Conocimiento* (56) 6, 3. file:///D:/Descargas/Dialnet-ImportanciaDeLasTICEnLosProcesosAdministrativosDeL-7926968.pdf
- Reis, C. (2017). Impacto de sistemas computadorizados de apoio a decisão clínica aplicados ao processo de uso de medicamentos e farmácia clínica. Universidade Federal do Paraná (UFPR). Recuperado de: <http://hdl.handle.net/1884/49047>.
- Sánchez, A., Fernández, J., Toval, A., Hernández, I., Sánchez A. & Carrillo J. (2014). A guide to good practice for information security in the handling of personal health data by health personnel in ambulatory care facilities. *Atención Primaria*. 46(4): 214-222. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0212656714000067>.
- Sánchez, D., Vega, M. (2021). Aplicativo móvil para el sistema de inventario en la Botica Nuevo Perú E.I.R.L. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/91148>.
- Serrano, A. (2019). Así son las mejores prácticas del “retail” que debe copiar la botica. *Correo farmacéutico*. Madrid. Recuperado de: <https://www.proquest.com/docview/2209416155?pq-origsite=primo&accountid=37408>
- Sigüenza, K., Erazo, J., Narváez, C., Tamayo, C. & Silva, I. (2020). Viral marketing strategies and brand positioning in the pharmaceutical sector. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*. Año V. Vol V. N°10. Recuperado de: file:///D:/Descargas/adminifunda,+11+Sigüenza,+Erazo,+Narv%C3%A1ez.+Ready%20(1).pdf.
- Soler, S. y Soler, L. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Revista Médica Electrónica*, 34(1), 01-06. Recuperado

- de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000100001&lng=es&tlng=es.
- Tamayo, C. (2018). Técnicas e Instrumentos de recolección de datos. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Recuperado de: <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>.
- Terán, A. (2017). Competencias del talento humano y de la organización para la gestión de la tecnología: El caso de una empresa farmacéutica. XVII Congreso Latino-Iberoamericano de Gestión Tecnológica - ALTEC, 18. Recuperado de: <https://www.mendeley.com/catalogue/e50d486b-e391-3206-89e3-5700c675d7d0/>
- Ugarte, O. (2019). Estrategias para mejorar el acceso a medicamentos en el Perú. Anales de la Facultad de Medicina, 80(1), 104- 108. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v80i1.15878>
- Valmi, D., Driessnack, M. & Costa, I. (2007). An overview of research designs relevant to Nursing: part 1: quantitative research designs. *Rev Latino-am Enfermagem. maio-junho;* 15(3). Recuperado de: https://uvcv.edu.pe/pluginfile.php/2772980/mod_resource/content/0/Disen%CC%83os%20de%20investigacio%CC%81n%20cuantitativa.pdf.
- Vigueras, R., Deza, L., Fernández, P. y Vera, C. (2018). Implementación de un software para mejorar la gestión farmacéutica en la unidad de Farmacia del Hospital San Agustín de la Ligua, Quinta región de Chile. Universidad de Barcelona de Chile. Recuperado de: <https://marketing.onlinebschool.es/tfm/OBS%20MDGS%201711%20G6.pdf>
- Villagrán, C. (2018). Implementación de un sistema informático en la farmacia ambulatoria del Hospital El Carmen de Maipú, para avanzar en la automatización de servicios farmacéuticos. Universidad de Chile. Recuperado de: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/186944/Implementacion-de-un-sistema-informatico-en-la-farmacia-ambulatoria-del-hospital-el-carmen-de-maipu.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villarreal, I. (2017). Sistema electrónico de Información de salud (SEIS) y su

importancia en el tratamiento de la información estadísticas de información en Veraguas. Panamá: Universidad UMECIT, 2017. Recuperado de: <http://repositorio.umecit.edu.pa/handle/001/674>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de las variables

Matriz de operacionalización de variables							
Título: EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE BOTICAS DEL SECTOR PRIVADO LIMA - 2023							
NOMBRE Y APELLIDOS: Díaz Guerrero, Romy Heidy							
VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA / ÍNDICE	NIVELES Y RANGOS
V.1. NIVEL DE EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO	Son programas destinados a gestionar y administrar el establecimiento de manera eficiente con la finalidad de potenciar las principales actividades que se realizan. Las innovaciones tecnológicas son beneficiosas para mejorar la calidad de vida del usuario pues permite que el paciente cuente con una mejor calidad de vida (Bedi y Acharya, 2018). En este caso nos abocaremos a la gestión administrativa y comercial.	El nivel de eficacia del software informático puede medirse a través de tres dimensiones esenciales: seguridad de la información, desempeño del software, y confiabilidad de los datos para esto se aplicará una técnica como la encuesta conformada por 21 ítems que medirán el nivel de la eficacia, efectividad y confianza del software informático. Los indicadores a tener en cuenta para obtener una correcta información y corroborar las hipótesis son: a) En la dimensión seguridad de la información tenemos a clave de acceso, conexiones, soporte técnico. b) En rendimiento del software se incluyeron a implementación del software, velocidad de	Seguridad en la información	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cuentan con clave de acceso 2. conexiones deficientes 3. No hay Soporte técnico 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿El software implementado en su botica le brinda la privacidad necesaria para poder trabajar información confidencial en sus diferentes funciones? 2. ¿El software implementado en su establecimiento farmacéutico cuenta con clave personal de acceso al sistema para cada usuario? 3. ¿La clave de acceso solo autoriza el ingreso a determinada función del software para evitar modificaciones o alteraciones de datos correspondientes a otras áreas? 4. ¿Durante su horario de labor en el cumplimiento de sus funciones, el software sufre de algún desperfecto que retrase sus actividades? 5. ¿Si el software informático sufre algún desperfecto, cuenta Ud. con soporte técnico que le permita solucionar de manera oportuna la avería? 6. ¿Existe implementado un procedimiento el cual capacite a los trabajadores al buen uso del software evitando que existan equipos ajenos conectados que pongan en riesgo la seguridad del software? 7. ¿Si el software informático implementado en su establecimiento farmacéutico deja de ser utilizado en un determinado periodo de tiempo, este se inactiva automáticamente y es necesario el ingreso de la clave personal del usuario autorizado para volver a activarla? 	<p>Escala de Likert (1,2,3,4,5) - Ordinal</p> <p>1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre</p>	<p>Nunca (1 punto)</p> <p>Casi nunca (2 punto) A veces (3 punto)</p> <p>Casi siempre (4 punto)</p> <p>Siempre (5 punto)</p>

		<p>procesos y actualizaciones en el tiempo. c) En confiabilidad de los datos se consideró al área de compras, ventas, inventario y logística. Para recolectar los datos que sirvieron para comprobar la hipótesis, se utilizó la escala de Likert con los siguientes rangos:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <p>1 = Nada 2 = Casi Nada 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre</p> </div>	<p>Rendimiento del software</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación del software 2. Velocidad de procesos. No es la adecuada. 3. No existen actualizaciones en el tiempo. 	<ol style="list-style-type: none"> 8. ¿El software implementado en su botica cuenta con distintas funciones tal que sirva como soporte para desempeñar diversas actividades dentro del establecimiento farmacéutico? 9. Su software informático permite procesar y presentar toda la información necesaria para poder atender todos los requerimientos de gestión.? 10. ¿La velocidad de los procesos de su software informático es el adecuado para poder realizar las actividades diarias en su establecimiento farmacéutico? 11. ¿Su software informático es actualizado cada cierto periodo de tiempo? 12. ¿El tiempo de respuesta ante una consulta en el software informático es lento que ocasiona pérdida de tiempo efectivo para realizar otras funciones importantes? 13. ¿Su software informático almacena tal cantidad de datos (historial de datos), con los que se podrán analizar los avances en la gestión y estas pueden estar disponibles ante el requerimiento del usuario? 14. ¿El tiempo de búsqueda de datos en su software farmacéutico es el adecuado y efectivo para realizar reportes actualizados y confiables sin que este se cuelgue causando malestar en el personal y desconfianza en los resultados? 	<p>Escala de Likert (1,2,3,4,5) - Ordinal</p> <p>1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre</p>	
			<p>Confiabilidad de los datos</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Área de Compras 2. Área de Ventas 3. Área Auditoria (Inventario) 4. Área Comercial (Descuentos, promociones, etc.). 	<ol style="list-style-type: none"> 15. ¿Son confiables los datos en la información que contiene su software para realizar una buena gestión de compras en su establecimiento farmacéutico? 16. La actualización de los datos es constante y confiable tal es así que se puedan realizar negociaciones logísticas con los proveedores farmacéuticos. 17. ¿Son confiables los datos en la información que contiene su software para realizar una buena gestión de ventas en su establecimiento farmacéutico? 18. ¿Son confiables los datos en la información que contiene su software para realizar una eficiente gestión de Auditoría 	<p>Escala de Likert (1,2,3,4,5) - Ordinal</p> <p>1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre</p>	

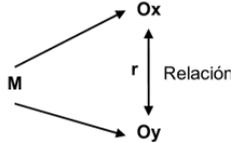
					<p>(inventarios) en su establecimiento farmacéutico?</p> <p>19. ¿Son confiables los datos en la información que contiene su software para realizar una eficiente gestión comercial (¿descuentos, promociones, etc.?), en su establecimiento farmacéutico?</p> <p>20. ¿La modificación de datos por parte del usuario autorizado es posible preferentemente aceptando un mensaje previo indicando detalladamente la modificación que se realizó?</p> <p>21. ¿Se detallan los movimientos de cada producto farmacéutico en los Kardex de su software, tal es así que exista confiabilidad por parte del personal en caso de responsabilidad por faltantes, cruces, y sobrantes de productos?</p>		
Y= GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL (VARIABLE DEPENDIENTE)	<p>La gestión administrativa y comercial en boticas del sector privado se refiere a la toma de decisiones asertivas por parte del profesional químico farmacéutico o administrador, la finalidad es demostrar que los softwares farmacéuticos dan el soporte para una eficiente gestión y que el establecimiento pueda cumplir sus metas programadas.</p>	<p>Utilizando el instrumento conformado por 20 ítems, se determinó la relación de la eficacia de los softwares informáticos con la gestión administrativa y comercial de farmacias y boticas del sector privado Lima – 2023. Para esta actividad se tomaron en cuenta las dimensiones: planeamiento, organización, dirección y control.</p>	<p>Procesos internos administrativos</p>	<p>1. Registro de asistencia del personal.</p> <p>2. Registro de historial de ventas de productos incentivados.</p>	<p>1. ¿El software implementado en su establecimiento facilita el registro de asistencia del personal dependiente?</p> <p>2. ¿El software implementado en su establecimiento genera registros de ventas de productos farmacéuticos con alguna condición especial que ud señale?</p> <p>3. ¿El software informático es una herramienta que permite que la información pueda utilizarse con eficiencia y eficacia?</p> <p>4. El software informático es una herramienta que aporta en la simplificación del trabajo manual lo que permite utilizar el tiempo en actividades orientadas a la satisfacción del usuario?</p>	<p>Escala de Likert (1,2,3,4,5) - Ordinal</p> <p>1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre</p>	<p>Nunca (1 punto) Casi nunca (2 punto) A veces (3 punto) Casi siempre (4 punto) Siempre (5 punto)</p>
		<p>En la dimensión procesos internos administrativos, tenemos los indicadores: registro de asistencia del personal y registro de historial</p>		<p>Cumplimiento de la normatividad regulatoria</p>	<p>1. Registros de recepción de medicamentos productos farmacéuticos y afines.</p> <p>2. Registro de venta de medicamentos según RM</p>	<p>5. ¿El software está habilitado para procesar registros de recepción de medicamentos con la finalidad de demostrar trazabilidad ante la autoridad de salud.?</p> <p>6. ¿Su software informático está habilitado para procesar un registro de venta de medicamentos según RM 1097-2019/MINSA.?</p> <p>7. ¿Su software informático está habilitado para procesar un registro de ventas de productos psicotrópicos controlados?</p> <p>8. ¿Su software está habilitado para enviar el reporte de precios mensual a DIGEMID?</p>	

		<p>de ventas de productos incentivados. Dentro de la dimensión cumplimiento de la normatividad regulatoria tenemos los indicadores: registro de recepción de medicamentos, productos farmacéuticos y afines, registro de venta de medicamentos según RM 1097-2019/MINSA y registro de ventas de productos psicotrópicos controlados. En la dimensión procesos internos logísticos están incluidos los indicadores de registro de proveedores autorizados, registro de ingreso de facturas, registro de transferencias de medicamentos, productos farmacéuticos y afines, registro de listado de productos faltantes para compra y registro de orden de compra. Y, finalmente en la dimensión procesos internos comerciales se tomó en cuenta los indicadores de supervisión y monitoreo de ventas de productos de alto margen de ganancias, cumplimiento de objetivos de ventas,</p>		<p>1097-2019/MINSA. 3.Registro de ventas de productos psicotrópicos controlados.</p>	<p>9. ¿El software está habilitado para procesar registros de vencimiento corto de medicamentos, productos farmacéuticos y afines que le permitan gestionar los inventarios de manera eficaz evitando posibles cierres de establecimiento y perjudiciales multas económicas.?</p>		
			<p>Procesos internos logísticos</p>	<p>1.Registro de proveedores autorizados. 2.Registro de ingreso de facturas 3.Registro de transferencias de medicamentos, productos farmacéuticos y afines. 4.Registro de listado de productos faltantes para compra. 5.Registro de orden de compra</p>	<p>10. Es su software informático una herramienta de apoyo en los procesos de compras tal es así que optimiza las actividades que se realizan en esta área? 11. El software informático es una herramienta de apoyo en la gestión logística tal es así que permite el registro de stock actualizado de medicamentos en almacén para evitar compras erróneas que produzcan desabastecimiento o sobre stock? 12. ¿El software informático está habilitado para ingresar datos logísticos como un registro de proveedores autorizados por la autoridad sanitaria para el abastecimiento de medicamentos? 13. ¿El software informático está habilitado para ingresar datos logísticos como un registro de ingreso de facturas? 14. ¿El software informático está habilitado para ingresar datos logísticos como un registro de transferencias internas de medicamentos, productos farmacéuticos y afines? 15. ¿El software informático está habilitado para procesar datos logísticos como un listado de productos faltantes para compra? 16. ¿El software informático está habilitado para crear datos logísticos como formatos denominados orden de compra?</p>	<p>Escala de Likert (1,2,3,4,5) – Ordinal 1 nunca 2 casi nunca 3 a veces 4 casi siempre 5 siempre</p>	
			<p>Procesos internos comerciales</p>	<p>1.Supervisión y Monitoreo de ventas de productos de alto margen de ganancias.</p>	<p>17. Su sistema informático es una herramienta que brindará toda la información necesaria que permita planificar un crecimiento comercial a corto o largo plazo? 18. ¿Su sistema informático es una herramienta que le permite emitir registros de supervisión y monitoreo de ventas de</p>	<p>Escala de Likert (1,2,3,4,5) - Ordinal 1 nunca 2 casi nunca</p>	

		<p>fidelización de usuarios, descuentos y promociones.</p> <p>de objetivos, fidelización, descuentos, promociones. Para recolectar los datos se utilizó la escala de Likert con los siguientes rangos:</p> <p>Para poder recolectar y medir los datos que sirvieron para comprobar la hipótesis, se utilizó la escala de Likert con los siguientes rangos:</p> <div data-bbox="748 703 931 999" style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p>1 = Nada</p> <p>2 = Casi Nada</p> <p>3= A veces</p> <p>4 = Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p> </div>		<p>2. Cumplimiento de Objetivos de ventas.</p> <p>3. Fidelización de usuarios</p> <p>4. Descuentos.</p> <p>5. Promociones</p>	<p>productos de alto margen de ganancias rentables comercialmente?</p> <p>19. Su sistema informático es una herramienta que permite el monitoreo de ventas por trabajador para el cumplimiento de objetivos de ventas mensuales por establecimiento?</p> <p>20. Su sistema informático es una herramienta que permite la fidelización de clientes a través de descuentos y promociones.</p>	<p>3 a veces</p> <p>4 casi siempre</p> <p>5 siempre</p>	
--	--	--	--	---	---	---	--

Anexo 2: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE BOTICAS DEL SECTOR PRIVADO LIMA - 2023							
NOMBRES Y APELLIDOS: Diaz Guerrero, Romy Heidy							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	X= NIVEL DE EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO (V.I.)				
¿Cómo influye la eficacia del software informático en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023?	Determinar la influencia de la eficacia de los softwares informáticos en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima - 2023	Existe una influencia significativa en la eficacia del software informático con respecto a la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima - 2023.	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA Y VALORES	NIVELES Y RANGOS
			Seguridad en la información	4.No cuentan con clave de acceso 5. conexiones deficientes 6. No hay Soporte técnico.	21	Escala Intervalo 5 4 3 2 1	Muy eficaz = 81 - 100 Eficaz =61- 80 Moderadamente eficaz = 41 - 60 Poco eficaz = 21 - 40 No es eficaz = 0 - 20
			Rendimiento del software	4. Implementación del software 5. Velocidad de procesos. No es la adecuada. 6. No existe Actualizaciones en el tiempo.			
			Confiabilidad de los datos	5. Área de Compras 6. Área de Ventas 7. Área Auditoria (Inventario) 8. Área Comercial (Descuentos, promociones, etc.).			
PROBLEMA ESPECÍFICO	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Y= GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL (VARIABLE DEPENDIENTE)				
1. ¿Como influye la seguridad en la información en la gestión administrativa y comercial en boticas del sector privado Lima-2023? 2. ¿Cómo influye el rendimiento del software en la gestión administrativa y comercial en boticas del sector privado Lima-2023	1. Establecer la influencia entre la seguridad en la información en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023. 2. Establecer la influencia entre el rendimiento del software en la gestión administrativa y comercial	1. La seguridad en la información influye significativamente en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima-2023. 2. El rendimiento del software influye significativamente en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima-2023.	Procesos internos administrativos	3.Registro de asistencia del personal. 4.Registro de historial de ventas de productos incentivados.	20	Escala Intervalo 5 4 3 2 1	Extremadamente satisfecho = 81 - 100 Satisfecho =61- 80 Moderadamente Satisfecho z = 41 – 60
			Cumplimiento de la normatividad regulatoria	4.Registros de recepción de medicamentos productos farmacéuticos y afines. 5.Registro de venta de medicamentos según RM 1097-2019/MINSA.			

<p>3. ¿Cómo influye la confiabilidad de los datos en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023?</p>	<p>de boticas del sector privado Lima – 2023.</p> <p>3. Establecer la influencia de la confiabilidad de los datos en la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023.</p>	<p>3. La confiabilidad de los datos influye significativamente en la gestión administrativa y comercial de farmacias y boticas del sector privado Lima-2023</p>	<p>6. Registro de ventas de productos psicotrópicos controlados.</p> <p>6. Registro de proveedores autorizados.</p> <p>7. Registro de ingreso de facturas</p> <p>8. Registro de transferencias de medicamentos, productos farmacéuticos y afines.</p> <p>9. Registro de listado de productos faltantes para compra.</p> <p>10. Registro de orden de compra</p>	<p>6. Supervisión y Monitoreo de ventas de productos de alto margen de ganancias.</p> <p>7. Cumplimiento de Objetivos de ventas.</p> <p>8. Fidelización de usuarios</p> <p>9. Descuentos.</p> <p>10. Promociones</p>		<p>Poco satisfecho = 21 -40</p> <p>No satisfecho = 0 -20</p>
<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p>	<p>MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS</p>			
<p>TIPO: Cuantitativa DISEÑO: No experimental, transversal, Correlacional. MÉTODO: Deductivo</p>  <p>Donde:</p>	<p>POBLACIÓN: 42 trabajadores de boticas privadas independientes en el distrito de Lima responsables del uso del software entre químicos farmacéuticos directores técnicos, químicos farmacéuticos asistentes, técnicos en farmacia.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: censal porque se incluyó al</p>	<p>VARIABLE EFICACIA DEL SOFTWARE</p> <p>Técnica: Encuestas para medir el nivel de eficacia del software Instrumento: Cuestionario Autor: creación propia Administración: Personal administrativo químicos farmacéuticos directores técnicos y técnicos en farmacia. Duración de la prueba: 20 minutos Usos: Conocer la opinión en el campo laboral sobre el nivel de</p>	<p>MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>Se usará el programa estadístico SPSSv29, para evidenciar la correlación de la variable independiente respecto a la variable dependiente</p> <p>INFERENCIAL: Se usará el índice de correlación de Spearman.</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$			

<p>M= 22 Profesionales Químicos Farmacéuticos de farmacias y boticas del sector privado Lima-2023</p> <p>20 profesionales Técnicos en Farmacia de farmacias y boticas del sector privado Lima-2023</p> <p>O_x= Eficacia del Software</p> <p>O_y= Gestión Administrativa y Comercial</p> <p>r= relación</p> <p>M=muestra</p> <p>O_x y O_y= observaciones en cada variable</p> <p>r= relación entre las variables</p>	<p>100% de la población seleccionada.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Profesionales 22 profesionales Químicos Farmacéuticos y 20 profesionales Técnicos en Farmacia de farmacias y boticas del sector privado Lima-2023.</p>	<p>eficacia del software en su EEFF.</p> <p>Ámbito de aplicación: Boticas del sector privado.</p> <p>La prueba consta de: 21 Ítems</p> <p>La prueba evalúa: 3 dimensiones</p> <p>Dimensión: X1 = Seguridad de información X2= Desempeño del software X3= Confiabilidad de los datos</p> <p>Criterios de valoración:</p> <p>5 —> siempre 4 —> casi siempre 3 —> a veces 2 —> casi nunca 1 —> nunca</p> <p>VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL</p> <p>Técnica: Encuesta para medir la eficacia del software en la gestión administrativa y comercial</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Autor: Creación propia</p> <p>Administración: Personal administrativo químicos farmacéuticos directores técnicos y técnicos en farmacia.</p> <p>Duración de la prueba: 20 minutos</p> <p>Usos: Conocer la opinión en el campo laboral sobre el nivel de eficacia del software en la gestión administrativa y comercial.</p> <p>Ámbito de aplicación: Boticas del sector privado.</p> <p>La prueba consta de: 20 Ítems</p> <p>La prueba evalúa: 4 dimensiones</p> <p>Dimensión:</p>		
---	--	---	--	--

		<p>Y1 = Procesos internos administrativos Y2 = Cumplimiento de la normatividad regulatoria. Y3 = Procesos internos logísticos Y4 = Procesos internos comerciales</p> <p>Criterios de valoración:</p> <p>5 → siempre 4 → casi siempre 3 → a veces 2 → casi nunca 1 → nunca</p>		
--	--	--	--	--

Anexo 3: Instrumento de Recolección de datos

Variable Independiente

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		FEO-IA				
INFLUENCIA DE LA EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE BOTICAS DEL SECTOR PRIVADO LIMA - 2023						
VARIABLE NIVEL DE EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO						
N	FFRECUENTAS	1	2	3	4	5
SEGURIDAD EN LA INFORMACION						
1	El software implementado en su botica le brinda la privacidad necesaria para poder trabajar información confidencial en sus diferentes funciones?					
2	¿El software implementado en su establecimiento farmacéutico cuenta con clave personal de acceso al sistema para cada usuario?					
3	¿La clave de acceso solo autoriza el ingreso a determinada función del software para evitar modificaciones o alteraciones de datos correspondientes a otras áreas?					
4	¿Durante su horario de labor en el cumplimiento de sus funciones, el software sufre de algún desperfecto que retrase sus actividades?					
5	Si el software informático sufre algún desperfecto, cuenta ud. con soporte técnico que le permita solucionar de manera oportuna la avería?					
6	Existe implementado un procedimiento el cual capacite a los trabajadores al buen uso del software evitando que existan equipos ajenos conectados que pongan en riesgo la seguridad del software?					
7	Si el software informático implementado en su establecimiento farmacéutico deja de ser utilizado en un determinado periodo de tiempo, este se inactiva automáticamente y es necesario el ingreso de la clave personal del usuario autorizado para volver a activarlo?					
RENDIMIENTO DEL SOFTWARE						
7	El software implementado en su botica cuenta con distintas funciones tal que sirva como soporte para desempeñar diversas actividades dentro del establecimiento farmacéutico?					
8	Su software informático permite procesar y presentar toda la información necesaria para poder atender todos los requerimientos de gestión.					
9	La velocidad de los procesos de su software informático es el adecuado para poder realizar las actividades diarias en su establecimiento farmacéutico?					
10	¿Su software informático es actualizado cada cierto periodo de tiempo?					
11	¿El tiempo de respuesta ante una consulta en el software informático es lento que ocasiona pérdida de tiempo efectivo para realizar otras funciones importantes?					
12	Su software informático almacena tal cantidad de datos (historial de datos), con los que se podrán analizar los avances en la gestión y estas pueden estar disponibles ante el requerimiento del usuario?					
13	¿El tiempo de búsqueda de datos en su software farmacéutico es el adecuado y efectivo para realizar reportes actualizados y confiables sin que este se cuegue causando molestia en el personal y desconfianza en los resultados?					
CONFIABILIDAD DE LOS DATOS						
14	¿Son confiables los datos en la información que contiene su software para realizar una buena gestión de compras en su establecimiento farmacéutico?					
15	La actualización de los datos es constante y confiable tal es así que se puedan realizar negociaciones logísticas con los proveedores farmacéuticos.					
16	¿Son confiables los datos en la información que contiene su software para realizar una buena gestión de ventas en su establecimiento farmacéutico?					
17	¿Son confiables los datos en la información que contiene su software para realizar una eficiente gestión de Auditoría (inventarios) en su establecimiento farmacéutico?					
18	¿Son confiables los datos en la información que contiene su software para realizar una eficiente gestión comercial (descuentos, promociones, etc.) en su establecimiento farmacéutico?					
19	¿La modificación de datos por parte del usuario autorizado es posible preferentemente aceptando un mensaje previo indicando detalladamente la modificación que se realizó?					
20	¿Se detallan los movimientos de cada producto farmacéutico en los Kardex de su software, tal es así que exista confiabilidad por parte del personal en caso de responsabilidad por faltantes, cruces y sobrantes de productos?					

LEYENDA		A las preguntas realizadas responder de acuerdo a los valores				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	PUNTAJE FINAL	
1	2	3	4	5		

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

Variable dependiente

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO		FECHA:									
INFLUENCIA DE LA EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE BOTICAS DEL SECTOR PRIVADO LIMA - 2023											
VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL											
N	PREGUNTAS					1	2	3	4	5	
	PROCESOS INTERNOS ADMINISTRATIVOS										
1	¿El software implementado en su establecimiento facilita el registro de asistencia del personal dependiente?										
2	¿El software implementado en su establecimiento genera registros de ventas de productos farmacéuticos con alguna condición especial que ud señale?										
3	¿El software informático es una herramienta que permite que la información pueda utilizarse con eficiencia y eficacia?										
4	El software informático es una herramienta que aporta en la simplificación del trabajo manual lo que permite utilizar el tiempo en actividades orientadas a la satisfacción del usuario?										
CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA REGULADORA											
5	¿El software está habilitado para procesar registros de recepción de medicamentos con la finalidad de demostrar trazabilidad ante la autoridad de salud?										
6	¿Su software informático está habilitado para procesar un registro de venta de medicamentos según RM 1097-2019/MINSA?										
7	¿Su software informático está habilitado para procesar un registro de ventas de productos psicotrópicos controlados?										
8	¿Su software esta habilitado para enviar el reporte de precios mensual a DIGEMID?										
9	¿El software está habilitado para procesar registros de vencimiento corto de medicamentos, productos farmacéuticos y afines que le permitan gestionar los inventarios de manera eficaz evitando posibles cierres de establecimiento y perjudiciales mutas económicas?										
PROCESOS INTERNOS LOGISTICOS											
10	Es su software informático una herramienta de apoyo en los procesos de compras tales así que optimiza las actividades que se realizan en esta área?										
11	El software informático es una herramienta de apoyo en la gestión logística tal es así que permite el registro de stock actualizado de medicamentos en almacén para evitar compras erróneas que produzcan desabastecimiento o sobrestock?										
12	¿El software informático está habilitado para ingresar datos logísticos como un registro de proveedores autorizados por la autoridad sanitaria para el abastecimiento de medicamentos?										
13	¿El software informático está habilitado para ingresar datos logísticos como un registro de ingreso de facturas?										
14	¿El software informático está habilitado para ingresar datos logísticos como un registro de transferencias internas de medicamentos, productos farmacéuticos y afines?										
15	¿El software informático está habilitado para procesar datos logísticos como un listado de productos faltantes para compra?										
16	¿El software informático está habilitado para crear datos logísticos como formatos denominados orden de compra?										
PROCESOS INTERNOS COMERCIALES											
17	Su sistema informático es una herramienta que brindará toda la información necesaria que permita planificar un crecimiento comercial a corto o largo plazo?										
18	¿Su sistema informático es una herramienta que le permite emitir registros de supervisión y monitoreo de ventas de productos de alto margen de ganancias rentables comercialmente?										
19	Su sistema informático es una herramienta que permite el monitoreo de ventas por trabajador para el cumplimiento de objetivos de ventas mensuales por establecimiento?										
20	Su sistema informático es una herramienta que permite la fidelización de clientes a través de descuentos y promociones.										
LEYENDA		A las preguntas realizadas responder de acuerdo a los valores									
NUNCA		CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	PUNTAJE FINAL					
1		2	3	4	5						
Observaciones:											

Anexo 5: Cartas de consentimiento informado para la investigación

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 16 de mayo del 2023

Señor (a):

Lic. Yaneth Soledad Hanco.

Gerente Administrador:

Farmacia Derma.

Nº de Carta : 054 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 16 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **DIAZ GUERRERO, ROMY HEIDY**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE FARMACIAS Y BOTICAS DEL SECTOR PRIVADO LIMA – 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 16 de mayo del 2023

Señor (a):

Lic. Mariluz Rocío Delgado Sevincha

Representante Legal:

BOTICAS FARMERI.

Nº de Carta : 058 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 16 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **DIAZ GUERRERO, ROMY HEIDY**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE FARMACIAS Y BOTICAS DEL SECTOR PRIVADO LIMA – 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar

Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Lima, 16 de mayo del 2023

Señor (a):

Lic. Flor Melissa Chávez Aguilar.

Representante Legal:**FARMASANITAS MEDIC.****Nº de Carta** : 059 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 16 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **DIAZ GUERRERO, ROMY HEIDY**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE FARMACIAS Y BOTICAS DEL SECTOR PRIVADO LIMA – 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Lima, 16 de mayo del 2023

Señor (a):

Lic. Maycol Bravo Márquez

Representante Legal:**MAFARM SAC.****Nº de Carta** : 057 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 16 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **DIAZ GUERRERO, ROMY HEIDY**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE FARMACIAS Y BOTICAS DEL SECTOR PRIVADO LIMA – 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Lima, 16 de mayo del 2023

Señor (a):

Lic. Rocío Pamela Apaza Gonzales.

Representante Legal:

Boticas DAFA.

Nº de Carta : 055 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 16 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **DIAZ GUERRERO, ROMY HEIDY**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE FARMACIAS Y BOTICAS DEL SECTOR PRIVADO LIMA – 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Lima, 11 de mayo del 2023

Señor (a):

Dra. Miriam Espinoza León

Director Técnico:**Botica Alkoperú.****Nº de Carta** : 029 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 11 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **DIAZ GUERRERO, ROMY HEIDY**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE FARMACIAS Y BOTICAS DEL SECTOR PRIVADO LIMA – 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar

Jefa de la Escuela de Posgrado

Campus Lima Ate

Lima, 16 de mayo del 2023

Señor (a):

Joseph Antonio Trujillo Bardales.

Director Técnico:**Botica Inmaculada.****Nº de Carta** : 051 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 16 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **DIAZ GUERRERO, ROMY HEIDY**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE FARMACIAS Y BOTICAS DEL SECTOR PRIVADO LIMA – 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar

Jefa de la Escuela de Posgrado

Campus Lima Ate

Lima, 16 de mayo del 2023

Señor (a):

Lic. Francisca Puri Estela.

Representante Legal:**Botica San Miguel.****Nº de Carta** : 056 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 16 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **DIAZ GUERRERO, ROMY HEIDY**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE FARMACIAS Y BOTICAS DEL SECTOR PRIVADO LIMA – 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar

Jefa de la Escuela de Posgrado

Campus Lima Ate

Lima, 16 de mayo del 2023

Señor (a):

Lic. Juan Manuel Mata Morales.

Gerente Administrador:

Boticas Vida y Salud.

Nº de Carta : 053 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 16 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **DIAZ GUERRERO, ROMY HEIDY**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE FARMACIAS Y BOTICAS DEL SECTOR PRIVADO LIMA – 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Lima, 11 de mayo del 2023

Señor (a):

Lic. Lucy Bautista Moreno

Representante Legal:**Botica Health Pharma.****Nº de Carta** : 028 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 11 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **DIAZ GUERRERO, ROMY HEIDY**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE FARMACIAS Y BOTICAS DEL SECTOR PRIVADO LIMA – 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar

Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

Lima, 11 de mayo del 2023

Señor (a):

Lic. Ricardo Lozano Sánchez

Gerente General:**Inversiones & Representaciones RIKPHARMA SAC.****Nº de Carta** : 027 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 11 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **DIAZ GUERRERO, ROMY HEIDY**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE FARMACIAS Y BOTICAS DEL SECTOR PRIVADO LIMA – 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar

Jefa de la Escuela de Posgrado

Campus Lima Ate

Lima, 16 de mayo del 2023

Señor (a):

Lic. Miguel Ángel Soldevilla Velazco.

Director Técnico:**Botica Inkafarma Strip Universitaria.****Nº de Carta** : 052 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J**Asunto** : Solicita autorización para realizar investigación**Referencia** : Solicitud del interesado de fecha: 16 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **DIAZ GUERRERO, ROMY HEIDY**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE FARMACIAS Y BOTICAS DEL SECTOR PRIVADO LIMA – 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar

Jefa de la Escuela de Posgrado

Campus Lima Ate

Anexo 6: Cartas de Cartas de asentimiento informado para la investigación en Boticas del sector privado-Lima 2023



CARTA DE ACEPTACIÓN

NOMBRE Y APELLIDO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCION:

Sra. Yaneth Soledad Hanco

NOMBRE DE LA INSTITUCION PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Farmacia Derma

CARGO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCION:

Gerente Administrador

Mediante la presente, en representación de la institución a la cual represento;

AUTORIZO la aplicación del instrumento con fines de llevar a cabo el siguiente proyecto de investigación:

TITULO DEL PROYECTO DE TESIS:

___ Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de farmacias y boticas del sector privado Lima - 2023

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ESTUDIANTE:

___ DIAZ GUERRERO ROMY HEIDY

Lima, junio 2023.



Janeth Soledad Hanco
Farmacia Derma- Gerente Administrador

CARTA DE ACEPTACIÓN

NOMBRE Y APELLIDO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCION:

Mariluz Rocío Delgado Sevincha

NOMBRE DE LA INSTITUCION PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Boticas Farmeri

CARGO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCION:

Representante Legal

Mediante la presente, en representación de la institución a la cual represento;

AUTORIZO la aplicación del instrumento con fines de llevar a cabo el siguiente proyecto de investigación:

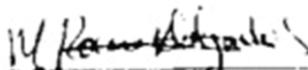
TITULO DEL PROYECTO DE TESIS:

___ Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de farmacias y boticas del sector privado Lima - 2023. _____

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ESTUDIANTE:

___ DIAZ GUERRERO ROMY HEIDY _____

Lima, junio 2023.



Mariluz Rocío Delgado Sevincha
Representante Legal - Botica Farmeri

Mariluz Rocío Delgado Sevincha
Representante Legal - Botica Farmeri

CARTA DE ACEPTACIÓN

NOMBRE Y APELLIDO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCION:

Flor Melissa Chávez Aguilar

NOMBRE DE LA INSTITUCION PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Farmasanitas Medic

CARGO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCION:

Representante Legal

Mediante la presente, en representación de la institución a la cual represento;

AUTORIZO la aplicación del instrumento con fines de llevar a cabo el siguiente proyecto de investigación:

TITULO DEL PROYECTO DE TESIS:

___ Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de farmacias y boticas del sector privado Lima - 2023 ___

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ESTUDIANTE:

___ DIAZ GUERRERO ROMY HEIDY ___

Lima, junio 2023.



Flor Melissa Chávez Aguilar
Farmasanitas Medic- Representante Legal

CARTA DE ACEPTACIÓN

NOMBRE Y APELLIDO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCION:

Maycol Bravo Márquez / Dra. Yeanine Rosales

NOMBRE DE LA INSTITUCION PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

MAFARM SAC

CARGO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCION:

Representante Legal / director

Mediante la presente, en representación de la institución a la cual represento;

AUTORIZO la aplicación del instrumento con fines de llevar a cabo el siguiente proyecto de investigación:

TITULO DEL PROYECTO DE TESIS:

___ Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de farmacias y boticas del sector privado Lima - 2023. _____

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ESTUDIANTE:

___ DIAZ GUERRERO ROMY HEIDY _____

Lima, junio 2023.



Maycol Bravo Márquez
Mafarm SAC- Representante Legal

CARTA DE ACEPTACIÓN

NOMBRE Y APELLIDO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCIÓN:

Rocío Pamela Apaza Gonzales

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Boticas DAFA

CARGO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCIÓN:

Representante Legal

Mediante la presente, en representación de la institución a la cual represento;
AUTORIZO la aplicación del instrumento con fines de llevar a cabo el siguiente
proyecto de investigación:

TÍTULO DEL PROYECTO DE TESIS:

___ Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de
farmacias y boticas del sector privado Lima – 2023 ___

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ESTUDIANTE:

___ DIAZ GUERRERO ROMY HEIDY ___

Lima, junio 2023.


BOTICA
BOTICAS DAFA
RUC.: 10421401841

Rocío Pamela Apaza Gonzales
Boticas DAFA- Representante Legal

CARTA DE ACEPTACIÓN

NOMBRE Y APELLIDO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCION:
Dra. Miriam Espinoza León

NOMBRE DE LA INSTITUCION PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:
Botica Alkoperú

CARGO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCION:
Director Técnico

Mediante la presente, en representación de la institución a la cual represento;
AUTORIZO la aplicación del instrumento con fines de llevar a cabo el siguiente
proyecto de investigación:

TITULO DEL PROYECTO DE TESIS:

___ Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de
farmacias y boticas del sector privado Lima - 2023 ___

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ESTUDIANTE:

___ DIAZ GUERRERO ROMY HEIDY ___

Lima, junio 2023.


Botica Alkoperú
Dra. Miriam Espinoza León
D.º 17.110.000
C.º P.º 20399

Miriam Espinoza León
Director Técnico- Botica Alkoperú

CARTA DE ACEPTACIÓN

NOMBRE Y APELLIDO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCION:

Joseph Antonio Trujillo Bardales

NOMBRE DE LA INSTITUCION PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Botica Inmaculada

CARGO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCION:

Director Técnico

Mediante la presente, en representación de la institución a la cual represento;

AUTORIZO la aplicación del instrumento con fines de llevar a cabo el siguiente proyecto de investigación:

TITULO DEL PROYECTO DE TESIS:

___ Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de farmacias y boticas del sector privado Lima - 2023 ___

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ESTUDIANTE:

___ DIAZ GUERRERO ROMY HEIDY ___

Lima, junio 2023.



Joseph Antonio Trujillo Bardales
Director técnico - Botica Inmaculada

CARTA DE ACEPTACIÓN

NOMBRE Y APELLIDO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCION:

Francisca Puri Estela

NOMBRE DE LA INSTITUCION PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Botica San Miguel

CARGO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCION:

Representante Legal

Mediante la presente, en representación de la institución a la cual represento;

AUTORIZO la aplicación del instrumento con fines de llevar a cabo el siguiente proyecto de investigación:

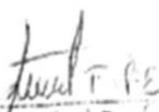
TITULO DEL PROYECTO DE TESIS:

___ Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de farmacias y boticas del sector privado Lima - 2023___

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ESTUDIANTE:

___ DIAZ GUERRERO ROMY HEIDY___

Lima, junio 2023.


Francisca Puri Estela
QUÍMICO FARMACÉUTICO
CURP: 28834

Francisca Puri Estela
Botica San Miguel- Representante Legal

CARTA DE ACEPTACIÓN

NOMBRE Y APELLIDO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCION:

Sra. Lucy Bautista Moreno

NOMBRE DE LA INSTITUCION PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Botica Health Pharma

CARGO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCION:

Representante Legal.

Mediante la presente, en representación de la institución a la cual represento;

AUTORIZO la aplicación del instrumento con fines de llevar a cabo el siguiente proyecto de investigación:

TITULO DEL PROYECTO DE TESIS:

___ Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de farmacias y boticas del sector privado Lima - 2023 ___

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ESTUDIANTE:

___ DIAZ GUERRERO ROMY HEIDY ___

Lima, junio 2023.



Lucy Bautista Moreno
Botica Health Pharma- Representante Legal

CARTA DE ACEPTACIÓN

NOMBRE Y APELLIDO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCION:

Sr. Ricardo Lozano Sánchez

NOMBRE DE LA INSTITUCION PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Inversiones & Representaciones RIKPHARMA SAC

CARGO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCION:

Gerente General

Mediante la presente, en representación de la institución a la cual represento;

AUTORIZO la aplicación del instrumento con fines de llevar a cabo el siguiente proyecto de investigación:

TITULO DEL PROYECTO DE TESIS:

___ Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de farmacias y boticas del sector privado Lima - 2023___

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ESTUDIANTE:

___ DIAZ GUERRERO ROMY HEIDY___

Lima, junio 2023.


.....
Ricardo Lozano Sánchez
GERENTE GENERAL
INVERSIONES & REPRESENTACIONES RIKPHARMA SAC
RUC: 20509357367

Ricardo Lozano Sánchez
Gerente General- Inversiones y Representaciones RIKPHARMA

CARTA DE ACEPTACIÓN

NOMBRE Y APELLIDO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCION:
Q.F. MIGUEL ANGEL SOLDEVILLA VELAZCO

NOMBRE DE LA INSTITUCION PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:
BOTICA INKAFARMA STRIP UNIVERSITARIA

CARGO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCION:
Director técnico

Mediante la presente, en representación de la institución a la cual represento;
AUTORIZO la aplicación del instrumento con fines de llevar a cabo el siguiente
proyecto de investigación:

TITULO DEL PROYECTO DE TESIS:

____ Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial
de boticas del sector privado Lima - 2023_____

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ESTUDIANTE:

____ DIAZ GUERRERO ROMY HEIDY_____

Lima, junio 2023.



MIGUEL ANGEL SOLDEVILLA VELAZCO
QF DIRECTOR TECNICO

CARTA DE ACEPTACIÓN

NOMBRE Y APELLIDO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCION:

Juan Manuel Mata Morales

NOMBRE DE LA INSTITUCION PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Boticas Vida y Salud

CARGO DEL DESTINATARIO DE LA INSTITUCION:

Gerente Administrador

Mediante la presente, en representación de la institución a la cual represento;

AUTORIZO la aplicación del instrumento con fines de llevar a cabo el siguiente proyecto de investigación:

TITULO DEL PROYECTO DE TESIS:

___ Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de farmacias y boticas del sector privado Lima - 2023 ___

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ESTUDIANTE:

___ DIAZ GUERRERO ROMY HEIDY ___

Lima, junio 2023.



Juan Manuel Mata Morales
Boticas Vida y Salud- Gerente Administrador

Anexo 7: Evaluación del Instrumento por Juicio de Expertos (I)



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: SILVIA LUZ CHAGUA PARIONA

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento ".....ENCUESTA SOBRE LA INFLUENCIA DE LA EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE BOTICAS ...". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	SILVIA LUZ CHAGUA PARIONA
Grado profesional:	Maestría (x) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	MEDICINA OCUPACIONAL
Institución donde labora:	POLICLINICO SANTA MARIA MAGDALENA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.(X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos : *Encuesta Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023*

Nombre de la Prueba:	<i>Encuesta Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023</i>
Autor (a):	Díaz Guerrero, Romy Heidy
Procedencia:	Elaboración propia basada a la realidad problemática del presente trabajo de investigación.
Administración:	Gestión en salud

Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Establecimientos farmacéuticos tipo BOTICAS
Significación:	El objetivo de la encuesta es obtener datos relacionados con la realidad problemática de esta investigación, así determinar la veracidad o falsedad de las hipótesis planteadas. Consta de 02 variables cada una con 20 preguntas. La primera variable presenta 03 dimensiones y en total son 20 preguntas relacionadas a cada indicador; la segunda variable consta de 04 dimensiones y en total son 20 preguntas relacionadas a cada indicador. La escala es de Likert y los valores van del 1 al 5 respectivamente.

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
NIVEL DE EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO Permite optimizar las labores propias del establecimiento reduciendo en un alto porcentaje la carga administrativa y por lo tanto mejorando la calidad en el servicio para la completa satisfacción del usuario. (López,2021).	1. Seguridad en la información 2. Rendimiento del software 3. Confiabilidad de los datos	1. El uso correcto de la tecnología en el campo farmacéutico automatiza los procesos, individualiza las funciones, respeta la privacidad de los datos, lo que hace indispensable que ante algún fallo del sistema exista asistencia técnica inmediata y se capacite al personal acerca del buen uso del sistema informático (Monte,2018). 2. Se denomina así al manejo efectivo de los datos para la gestión, basados en la información actualizada y el conocimiento de los procesos integrados en el establecimiento farmacéutico (Monte,2018). 3. Los datos son de gran importancia en el manejo del software farmacéutico, pues a través de ellos se, permite al gestor del establecimiento mantenerse como profesional de referencia y confianza ante el dependiente y el usuario. (Rodríguez,2021)
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL	1. Procesos internos administrativos. 2. Cumplimiento de la normatividad regulatoria. 3. Procesos internos logísticos. 4. Procesos internos comerciales	1. La aplicación del sistema informático mejora las condiciones laborales de los profesionales dependientes ya que la confiabilidad en los datos contribuye a disminuir el stress laboral y la optimización del tiempo en los procesos de ventas, dispensación, logrando de esta manera una atención de calidad al usuario. (López,2021). 2. La aplicación de los sistemas informáticos contribuye a demostrar trazabilidad con respecto a algunos procesos obligatorios ante la autoridad regulatoria, así mismo disminuye el porcentaje de errores en los procesos de recepción, almacenamiento, dispensación y expendio evitando posibles sanciones. 3. Es una herramienta básica en la eficiencia del proceso logístico disminuyendo de forma eficaz los tiempos de distribución en el sistema, picking, packing, desplazamientos e ingresos automáticos a el almacén para lograr una atención de calidad al usuario (López, 2021). 4. Los softwares informáticos son herramientas tecnológicas que sumadas al conocimiento comercial repotenciará el proceso de captación de nuevos usuarios a través de atenciones personalizadas y orientadas a sus necesidades individuales. (Piqueras,2021).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario ... *Encuesta Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023*.....

elaborado por Romy Heidy Díaz Guerrero.. en el año ...2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

- 1 no cumple con el criterio
- 2. Bajo Nivel
- 3. Moderado nivel
- 4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Encuesta Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023

- VARIABLE: NIVEL DE EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO
- Primera dimensión: SEGURIDAD EN LA INFORMACION
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de seguridad que ofrece el software informático para realizar las actividades dentro del establecimiento farmacéutico.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
No cuentan con clave de acceso	¿El software implementado en su botica le brinda la privacidad necesaria para poder trabajar información confidencial en sus diferentes funciones?			x					x				x	
	¿El software implementado en su establecimiento farmacéutico cuenta con clave personal de acceso al sistema para cada usuario?			x					x				x	
	¿La clave de acceso solo autoriza el ingreso a determinada función del software para evitar modificaciones o alteraciones de datos correspondientes a otras áreas?			x					x				x	
conexiones deficientes	¿Durante su horario de labor en el cumplimiento de sus funciones, el software sufre de algún desperfecto que retrase sus actividades?			x					x				x	
No hay Soporte técnico	¿Si el software informático sufre algún desperfecto, cuenta Ud. con soporte técnico que le permita solucionar de manera oportuna la avería?			x					x				x	
	¿Existe implementado un procedimiento el cual capacite a los trabajadores al buen uso del software evitando que existan equipos ajenos conectados que pongan en riesgo la seguridad del software?			x					x				x	
	¿Si el software informático implementado en su establecimiento farmacéutico deja de ser utilizado en un determinado periodo de tiempo, este se inactiva automáticamente y es necesario el ingreso de la clave personal del usuario autorizado para volver a activarla?			x					x				x	

- Segunda dimensión: RENDIMIENTO DEL SOFTWARE
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la capacidad del software informático de almacenar información importante para la gestión en el establecimiento farmacéutico y esta sea usada en un futuro para la planificación de nuevas estrategias comerciales .

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Implementación del software	¿El software implementado en su botica cuenta con distintas funciones tal que sirva como soporte para desempeñar diversas actividades dentro del establecimiento farmacéutico?			x					x				x	
	¿Su software informático permite procesar y presentar toda la información necesaria para poder atender todos los requerimientos de gestión?			x					x				x	
Velocidad de procesos. No es adecuada.	¿La velocidad de los procesos de su software informático es el adecuado para poder realizar las actividades diarias en su establecimiento farmacéutico?			x					x				x	
No existe Actualizaciones en el tiempo.	¿Su software informático es actualizado cada cierto periodo de tiempo?			x					x				x	
	¿El tiempo de respuesta ante una consulta en el software informático es lento que ocasiona pérdida de tiempo efectivo para realizar otras funciones importantes?			x					x				x	
	¿Su software informático almacena tal cantidad de datos (historial de datos), con los que se podrán analizar los avances en la gestión y estas pueden estar disponibles ante el requerimiento del usuario?			x					x				x	
	¿El tiempo de búsqueda de datos en su software farmacéutico es el adecuado y efectivo para realizar reportes actualizados y confiables sin que este se cuegue causando malestar en el personal y desconfianza en los resultados?			x					x				x	

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Registro de asistencia del personal.	¿El software implementado en su establecimiento facilita el registro de asistencia del personal dependiente?				x				x				x	
Registro de historial de ventas de productos incentivados.	¿El software implementado en su establecimiento genera registros de ventas de productos farmacéuticos con alguna condición especial que ud señale?				x				x				x	
	¿El software informático es una herramienta que permite que la información pueda utilizarse con eficiencia y eficacia?				x				x				x	
	¿El software informático es una herramienta que aporta en la simplificación del trabajo manual lo que permite utilizar el tiempo en actividades orientadas a la satisfacción del usuario?				x				x				x	

- Segunda dimensión: CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD REGULATORIA
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si el software informático es una herramienta de respaldo ante una inspección de la autoridad regulatoria.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Registros de recepción de medicamentos productos farmacéuticos y afines.	¿El software está habilitado para procesar registros de recepción de medicamentos con la finalidad de demostrar trazabilidad ante la autoridad de salud?				x				x				x	
Registro de venta de medicamentos según RM 1097-2019/MINSA.	¿Su software informático está habilitado para procesar un registro de venta de medicamentos según RM 1097-2019/MINSA?				x				x				x	
Registro de ventas de productos psicotrópicos controlados	¿Su software informático está habilitado para procesar un registro de ventas de productos psicotrópicos controlados?				x				x				x	
	¿Su software está habilitado para enviar el reporte de precios mensual a JIGEMID?				x				x				x	
	¿El software está habilitado para procesar registros de vencimiento corto de medicamentos, productos farmacéuticos y afines que le permitan gestionar los inventarios de manera eficaz evitando posibles cierres de establecimiento y perjudiciales multas económicas?				x				x				x	

- Tercera dimensión: PROCESOS INTERNOS LOGÍSTICOS
- Objetivos de la Dimensión: Demostrar que el software informático es una herramienta de soporte para la gestión eficaz de los procesos logístico.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	¿Es su software informático una herramienta de apoyo en los procesos de compras tal es así que optimiza las actividades que se realizan en esta área?				x				x				x	
	¿El software informático es una herramienta de apoyo en la gestión logística tal es así que permite el registro de stock actualizado de medicamentos en almacén para evitar compras erróneas que produzcan desabastecimiento o sobre stock?				x				x				x	
Registro de proveedores autorizados.	¿El software informático está habilitado para ingresar datos logísticos como un registro de proveedores autorizados por la autoridad sanitaria para el abastecimiento de medicamentos?				x				x				x	
Registro de ingreso de facturas	¿El software informático está habilitado para ingresar datos logísticos como un registro de ingreso de facturas?				x				x				x	
Registro de transferencias de medicamentos, productos farmacéuticos y afines	¿El software informático está habilitado para ingresar datos logísticos como un registro de transferencias internas de medicamentos, productos farmacéuticos y afines?				x				x				x	
Registro de listado de productos faltantes para compra.	¿El software informático está habilitado para procesar datos logísticos como un listado de productos faltantes para compra?				x				x				x	
Registro de orden de compra	¿El software informático está habilitado para crear datos logísticos como formatos denominados orden de compra?				x				x				x	

Tercera dimensión: PROCESOS INTERNOS COMERCIALES

Objetivos de la Dimensión: Demostrar que el software informático es una herramienta de soporte para la gestión eficaz de los procesos comerciales.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
	¿Su sistema informático es una herramienta que brindará toda la información necesaria que permita planificar un crecimiento comercial a corto o largo plazo?				x									x	
Supervisión y Monitoreo de ventas de productos de alto margen de ganancias.	¿Su sistema informático es una herramienta que le permite emitir registros de supervisión y monitoreo de ventas de productos de alto margen de ganancias rentables comercialmente?				x									x	
Cumplimiento de Objetivos de ventas.	¿Su sistema informático es una herramienta que permite el monitoreo de ventas por trabajador para el cumplimiento de objetivos de ventas mensuales por establecimiento?				x									x	
Fidelización de usuarios	¿Su sistema informático es una herramienta que permite la fidelización de clientes a través de descuentos y promociones.				x									x	



SILVIA L. CHAGUA PARIÓNA
 MEDICO OCUPACIONAL - AUDITOR
 CMP 59631 – RNA A06847 RNM M01092
 DNI 20115206

Anexo 8 Evaluación del Instrumento por Juicio de Expertos (II)



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: **Mg. Jorge Luis Sandoval Sulca**

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "ENCUESTA SOBRE LA INFLUENCIA DE LA EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE BOTICAS". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jorge Luis Sandoval Sulca
Grado profesional:	Maestría (x) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Investigación
Institución donde labora:	Policía Nacional del Perú
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos : *Encuesta Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023*

Nombre de la Prueba:	<i>Encuesta Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023</i>
Autor (a):	Díaz Guerrero, Romy Heidy
Procedencia:	Elaboración propia basada a la realidad problemática del presente trabajo de investigación.
Administración:	Gestión en salud
Tiempo de aplicación:	30 minutos

Ámbito de aplicación:	Establecimientos farmacéuticos tipo BOTICAS
Significación:	El objetivo de la encuesta es obtener datos relacionados con la realidad problemática de esta investigación, así determinar la veracidad o falsedad de las hipótesis planteadas. Consta de 02 variables cada una con 20 preguntas. La primera variable presenta 03 dimensiones y en total son 20 preguntas relacionadas a cada indicador; la segunda variable consta de 04 dimensiones y en total son 20 preguntas relacionadas a cada indicador. La escala es de Likert y los valores van del 1 al 5 respectivamente.

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
NIVEL DE EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO Permite optimizar las labores propias del establecimiento, reduciendo en un alto porcentaje la carga administrativa y por lo tanto mejorando la calidad en el servicio para la completa satisfacción del usuario. (López,2021).	1. Seguridad en la información 2. Rendimiento del software 3. Confiabilidad de los datos	1. El uso correcto de la tecnología en el campo farmacéutico automatiza los procesos, individualiza las funciones, respeta la privacidad de los datos, lo que hace indispensable que ante algún fallo del sistema exista asistencia técnica inmediata y se capacite al personal acerca del buen uso del sistema informático (Monte,2018). 2. Se denomina así al manejo efectivo de los datos para la gestión, basados en la información actualizada y el conocimiento de los procesos integrados en el establecimiento farmacéutico (Monte,2018). 3. Los datos son de gran importancia en el manejo del software farmacéutico, pues a través de ellos se, permite al gestor del establecimiento mantenerse como profesional de referencia y confianza ante el dependiente y el usuario. (Rodríguez,2021)
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL	1. Procesos internos administrativos. 2. Cumplimiento de la normatividad regulatoria. 3. Procesos internos logísticos. 4. Procesos internos comerciales	1. La aplicación del sistema informático mejora las condiciones laborales de los profesionales dependientes ya que la confiabilidad en los datos contribuye a disminuir el stress laboral y la optimización del tiempo en los procesos de ventas, dispensación, logrando de esta manera una atención de calidad al usuario. (López,2021). 2. La aplicación de los sistemas informáticos contribuye a demostrar trazabilidad con respecto a algunos procesos obligatorios ante la autoridad regulatoria, así mismo disminuye el porcentaje de errores en los procesos de recepción, almacenamiento, dispensación y expendio evitando posibles sanciones. 3. Es una herramienta básica en la eficiencia del proceso logístico disminuyendo de forma eficaz los tiempos de distribución en el sistema, picking, packing, desplazamientos e ingresos automáticos a el almacén para lograr una atención de calidad al usuario (López ,2021). 4. Los softwares informáticos son herramientas tecnológicas que sumadas al conocimiento comercial repotenciará el proceso de captación de nuevos usuarios a través de atenciones personalizadas y orientadas a sus necesidades individuales. (Piqueras,2021).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **Encuesta Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023**

elaborado por Romy Heidi Díaz Guerrero en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Encuesta Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023

- VARIABLE: NIVEL DE EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO
- Primera dimensión: **SEGURIDAD EN LA INFORMACION**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de seguridad que ofrece el software informático para realizar las actividades dentro del establecimiento farmacéutico.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
No cuentan con clave de acceso	¿El software implementado en su botica le brinda la privacidad necesaria para poder trabajar información confidencial en sus diferentes funciones?				x					x				x
	¿El software implementado en su establecimiento farmacéutico cuenta con clave personal de acceso al sistema para cada usuario?				x					x				x
	¿La clave de acceso solo autoriza el ingreso a determinada función del software para evitar modificaciones o alteraciones de datos correspondientes a otras áreas?				x					x				x
conexiones deficientes	¿Durante su horario de labor en el cumplimiento de sus funciones, el software sufre de algún desperfecto que retrase sus actividades?				x					x				x
No hay Soporte técnico	¿Si el software informático sufre algún desperfecto, cuenta Ud. con soporte técnico que le permita solucionar de manera oportuna la avería?				x					x				x
	¿Existe implementado un procedimiento el cual capacite a los trabajadores al buen uso del software evitando que existan equipos ajenos conectados que pongan en riesgo la seguridad del software?				x					x				x
	¿Si el software informático implementado en su establecimiento farmacéutico deja de ser utilizado en un determinado periodo de tiempo, este se inactiva automáticamente y es necesario el ingreso de la clave personal del usuario autorizado para volver a activarla?				x					x				x

- Segunda dimensión: **RENDIMIENTO DEL SOFTWARE**
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la capacidad del software informático de almacenar información importante para la gestión en el establecimiento farmacéutico y esta sea usada en un futuro para la planificación de nuevas estrategias comerciales.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Implementación del software	¿El software implementado en su botica cuenta con distintas funciones tal que sirva como soporte para desempeñar diversas actividades dentro del establecimiento farmacéutico?				x					x				x
	Su software informático permite procesar y presentar toda la información necesaria para poder atender todos los requerimientos de gestión.				x					x				x
Velocidad de procesos. No es adecuada.	¿La velocidad de los procesos de su software informático es el adecuado para poder realizar las actividades diarias en su establecimiento farmacéutico?				x					x				x
No existe Actualizaciones en el tiempo.	¿Su software informático es actualizado cada cierto periodo de tiempo?				x					x				x
	¿El tiempo de respuesta ante una consulta en el software informático es lento que ocasiona pérdida de tiempo efectivo para realizar otras funciones importantes?				x					x				x
	¿Su software informático almacena tal cantidad de datos (historial de datos), con los que se podrán analizar los avances en la gestión y estas pueden estar disponibles ante el requerimiento del usuario?				x					x				x
	¿El tiempo de búsqueda de datos en su software farmacéutico es el adecuado y efectivo para realizar reportes actualizados y confiables sin que este se cuelgue causando malestar en el personal y desconfianza en los resultados?				x					x				x

- Tercera dimensión: **CONFIABILIDAD DE LOS DATOS**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si son confiables los datos en la información que contiene el software para realizar una buena gestión logística, comercial, administrativa en el establecimiento farmacéutico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Área de compras	¿Son confiables los datos en la información que contiene su software para realizar una buena gestión de compras en su establecimiento farmacéutico?			x					x				x	
	La actualización de los datos es constante y confiable tal es así que se puedan realizar negociaciones logísticas con los proveedores farmacéuticos.			x					x				x	
Área de Ventas	¿Son confiables los datos en la información que contiene su software para realizar una buena gestión de ventas en su establecimiento farmacéutico?			x					x				x	
Área Auditoria (Inventario)	¿Son confiables los datos en la información que contiene su software para realizar una eficiente gestión de Auditoria (inventarios) en su establecimiento farmacéutico?			x					x				x	
Área Comercial (Descuentos, promociones, etc.).	¿Son confiables los datos en la información que contiene su software para realizar una eficiente gestión comercial (descuentos, promociones, etc.), en su establecimiento farmacéutico?			x					x				x	
	¿La modificación de datos por parte del usuario autorizado es posible preferentemente aceptando un mensaje previo indicando detalladamente la modificación que se realizó?			x					x				x	
	¿Se detallan los movimientos de cada producto farmacéutico en los Kardex de su software, tal es así que exista confiabilidad por parte del personal en caso de responsabilidad por faltantes, cruces, y sobrantes de productos?			x					x				x	

- VARIABLE: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**
- Primera dimensión: **PROCESOS INTERNOS ADMINISTRATIVOS**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si son confiables los datos en la información que contiene el software para realizar una buena gestión logística, comercial, administrativa en el establecimiento farmacéutico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Registro de asistencia del personal.	¿El software implementado en su establecimiento facilita el registro de asistencia del personal dependiente?				x				x				x	
Registro de historial de ventas de productos incentivados.	¿El software implementado en su establecimiento genera registros de ventas de productos farmacéuticos con alguna condición especial que ud señale?				x				x				x	
	¿El software informático es una herramienta que permite que la información pueda utilizarse con eficiencia y eficacia?				x				x				x	
	¿El software informático es una herramienta que aporta en la simplificación del trabajo manual lo que permite utilizar el tiempo en actividades orientadas a la satisfacción del usuario?				x				x				x	

- Segunda dimensión: **CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD REGULATORIA**
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si el software informático es una herramienta de respaldo ante una inspección de la autoridad regulatoria.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Registros de recepción de medicamentos productos farmacéuticos y afines.	¿El software está habilitado para procesar registros de recepción de medicamentos con la finalidad de demostrar trazabilidad ante la autoridad de salud?				x				x				x	
Registro de venta de medicamentos según RM 1097-2019/MINSA.	¿Su software informático está habilitado para procesar un registro de venta de medicamentos según RM 1097-2019/MINSA?				x				x				x	
Registro de ventas de productos psicotrópicos controlados	¿Su software informático está habilitado para procesar un registro de ventas de productos psicotrópicos controlados?				x				x				x	
	¿Su software está habilitado para enviar el reporte de precios mensual a DIGEMID?				x				x				x	
	¿El software está habilitado para procesar registros de vencimiento corto de medicamentos, productos farmacéuticos y afines que le permitan gestionar los inventarios de manera eficaz evitando posibles cierres de establecimiento y perjudiciales multas económicas?				x				x				x	

- Tercera dimensión: **PROCESOS INTERNOS LOGÍSTICOS**
- Objetivos de la Dimensión: Demostrar que el software informático es una herramienta de soporte para la gestión eficaz de los procesos logístico.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
	¿Es su software informático una herramienta de apoyo en los procesos de compras tal es así que optimiza las actividades que se realizan en esta área?				x					x				x	
	¿El software informático es una herramienta de apoyo en la gestión logística tal es así que permite el registro de stock actualizado de medicamentos en almacén para evitar compras erróneas que produzcan desabastecimiento o sobre stock?				x					x				x	
Registro de proveedores autorizados.	¿El software informático está habilitado para ingresar datos logísticos como un registro de proveedores autorizados por la autoridad sanitaria para el abastecimiento de medicamentos?				x					x				x	
Registro de ingreso de facturas	¿El software informático está habilitado para ingresar datos logísticos como un registro de ingreso de facturas?				x					x				x	
Registro de transferencias de medicamentos, productos farmacéuticos y afines	¿El software informático este habilitado para ingresar datos logísticos como un registro de transferencias internas de medicamentos, productos farmacéuticos y afines				x					x				x	
Registro de listado de productos faltantes para compra.	¿El software informático está habilitado para procesar datos logísticos como un listado de productos faltantes para compra?				x					x				x	
Registro de orden de compra	¿El software informático está habilitado para crear datos logísticos como formatos denominados orden de compra?				x					x				x	



Tercera dimensión: **PROCESOS INTERNOS COMERCIALES**

Objetivos de la Dimensión: Demostrar que el software informático es una herramienta de soporte para la gestión eficaz de los procesos comerciales.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
	¿Su sistema informático es una herramienta que brindará toda la información necesaria que permita planificar un crecimiento comercial a corto o largo plazo?				x					x				x	
Supervisión y Monitoreo de ventas de productos de alto margen de ganancias.	¿Su sistema informático es una herramienta que le permite emitir registros de supervisión y monitoreo de ventas de productos de alto margen de ganancias rentables comercialmente?				x					x				x	
Cumplimiento de Objetivos de ventas.	¿Su sistema informático es una herramienta que permite el monitoreo de ventas por trabajador para el cumplimiento de objetivos de ventas mensuales por establecimiento?.				x					x				x	
Fidelización de usuarios	¿Su sistema informático es una herramienta que permite la fidelización de clientes a través de descuentos y promociones.				x					x				x	

Firma del evaluador
DNI 41035792

Anexo 9: Evaluación del Instrumento por Juicio de Expertos (III)



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: ENRIQUE JUAN SOLGORRÉ CONTRERAS.

Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento ".....ENCUESTA SOBRE LA INFLUENCIA DE LA EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL DE BOTICAS ...". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ENRIQUE JUAN SOLGORRÉ CONTRERAS.
Grado profesional:	Maestría (x) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos : Encuesta Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023

Nombre de la Prueba:	<i>Encuesta Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023</i>
Autor (a):	Díaz Guerrero, Romy Heidy
Procedencia:	Elaboración propia basada a la realidad problemática del presente trabajo de investigación.
Administración:	Gestión en salud
Tiempo de aplicación:	30 minutos

Ámbito de aplicación:	Establecimientos farmacéuticos tipo BOTICAS
Significación:	El objetivo de la encuesta es obtener datos relacionados con la realidad problemática de esta investigación, así determinar la veracidad o falsedad de las hipótesis planteadas. Consta de 02 variables cada una con 20 preguntas. La primera variable presenta 03 dimensiones y en total son 20 preguntas relacionadas a cada indicador; la segunda variable consta de 04 dimensiones y en total son 20 preguntas relacionadas a cada indicador. La escala es de Likert y los valores van del 1 al 5 respectivamente.

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
NIVEL DE EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO Permite optimizar las labores propias del establecimiento, reduciendo en un alto porcentaje la carga administrativa y por lo tanto mejorando la calidad en el servicio para la completa satisfacción del usuario. (López,2021).	1. Seguridad en la información 2. Rendimiento del software 3. Confiabilidad de los datos	1. El uso correcto de la tecnología en el campo farmacéutico automatiza los procesos, individualiza las funciones, respeta la privacidad de los datos, lo que hace indispensable que ante algún fallo del sistema exista asistencia técnica inmediata y se capacite al personal acerca del buen uso del sistema informático (Monte,2018). 2. Se denomina así al manejo efectivo de los datos para la gestión, basados en la información actualizada y el conocimiento de los procesos integrados en el establecimiento farmacéutico (Monte,2018). 3. Los datos son de gran importancia en el manejo del software farmacéutico, pues a través de ellos se, permite al gestor del establecimiento mantenerse como profesional de referencia y confianza ante el dependiente y el usuario. (Rodríguez,2021)
GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL	1. Procesos internos administrativos. 2. Cumplimiento de la normatividad regulatoria. 3. Procesos internos logísticos. 4. Procesos internos comerciales	1. La aplicación del sistema informático mejora las condiciones laborales de los profesionales dependientes ya que la confiabilidad en los datos contribuye a disminuir el stress laboral y la optimización del tiempo en los procesos de ventas, dispensación, logrando de esta manera una atención de calidad al usuario. (López,2021). 2. La aplicación de los sistemas informáticos contribuye a demostrar trazabilidad con respecto a algunos procesos obligatorios ante la autoridad regulatoria, así mismo disminuye el porcentaje de errores en los procesos de recepción, almacenamiento, dispensación y expendio evitando posibles sanciones. 3. Es una herramienta básica en la eficiencia del proceso logístico disminuyendo de forma eficaz los tiempos de distribución en el sistema, picking, packing, desplazamientos e ingresos automáticos a el almacén para lograr una atención de calidad al usuario (López,2021). 4. Los softwares informáticos son herramientas tecnológicas que sumadas al conocimiento comercial repotenciará el proceso de captación de nuevos usuarios a través de atenciones personalizadas y orientadas a sus necesidades individuales. (Piqueras,2021).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario ... *Encuesta Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023*.....

elaborado por Romy Heidy Díaz Guerrero.. en el año ...2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

- 1 no cumple con el criterio
- 2. Bajo Nivel
- 3. Moderado nivel
- 4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de *Encuesta Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima – 2023*

- VARIABLE: NIVEL DE EFICACIA DEL SOFTWARE INFORMÁTICO
- Primera dimensión: **SEGURIDAD EN LA INFORMACION**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el grado de seguridad que ofrece el software informático para realizar las actividades dentro del establecimiento farmacéutico.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
No cuentan con clave de acceso	¿El software implementado en su botica le brinda la privacidad necesaria para poder trabajar información confidencial en sus diferentes funciones?			x					x				x	
	¿El software implementado en su establecimiento farmacéutico cuenta con clave personal de acceso al sistema para cada usuario?			x					x				x	
	¿La clave de acceso solo autoriza el ingreso a determinada función del software para evitar modificaciones o alteraciones de datos correspondientes a otras áreas?			x					x				x	
conexiones deficientes	¿Durante su horario de labor en el cumplimiento de sus funciones, el software sufre de algún desperfecto que retrase sus actividades?			x					x				x	
No hay Soporte técnico	¿Si el software informático sufre algún desperfecto, cuenta Ud. con soporte técnico que le permita solucionar de manera oportuna la avería?			x					x				x	
	¿Existe implementado un procedimiento el cual capacite a los trabajadores al buen uso del software evitando que existan equipos ajenos conectados que pongan en riesgo la seguridad del software?			x					x				x	
	¿Si el software informático implementado en su establecimiento farmacéutico deja de ser utilizado en un determinado periodo de tiempo, este se inactiva automáticamente y es necesario el ingreso de la clave personal del usuario autorizado para volver a activarla?			x					x				x	

- Segunda dimensión: **RENDIMIENTO DEL SOFTWARE**
- Objetivos de la Dimensión: Conocer la capacidad del software informático de almacenar información importante para la gestión en el establecimiento farmacéutico y esta sea usada en un futuro para la planificación de nuevas estrategias comerciales .

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Implementación del software	¿El software implementado en su botica cuenta con distintas funciones tal que sirva como soporte para desempeñar diversas actividades dentro del establecimiento farmacéutico?			x					x				x	
	¿Su software informático permite procesar y presentar toda la información necesaria para poder atender todos los requerimientos de gestión.			x					x				x	
Velocidad de procesos. No es la adecuada.	¿La velocidad de los procesos de su software informático es el adecuado para poder realizar las actividades diarias en su establecimiento farmacéutico?			x					x				x	
No existe Actualizaciones en el tiempo.	¿Su software informático es actualizado cada cierto periodo de tiempo?			x					x				x	
	¿El tiempo de respuesta ante una consulta en el software informático es lento que ocasiona pérdida de tiempo efectivo para realizar otras funciones importantes?			x					x				x	
	¿Su software informático almacena tal cantidad de datos (historial de datos), con los que se podrán analizar los avances en la gestión y estas pueden estar disponibles ante el requerimiento del usuario?			x					x				x	
	¿El tiempo de búsqueda de datos en su software farmacéutico es el adecuado y efectivo para realizar reportes actualizados y confiables sin que este se cuelgue causando malestar en el personal y desconfianza en los resultados?			x					x				x	

- Tercera dimensión: **CONFIABILIDAD DE LOS DATOS**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si son confiables los datos en la información que contiene el software para realizar una buena gestión logística, comercial, administrativa en el establecimiento farmacéutico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Área de compras	¿Son confiables los datos en la información que contiene su software para realizar una buena gestión de compras en su establecimiento farmacéutico?				x					x				
	La actualización de los datos es constante y confiable tal es así que se puedan realizar negociaciones logísticas con los proveedores farmacéuticos.				x					x				
Área de Ventas	¿Son confiables los datos en la información que contiene su software para realizar una buena gestión de ventas en su establecimiento farmacéutico?				x					x				
Área Auditoria (Inventario)	¿Son confiables los datos en la información que contiene su software para realizar una eficiente gestión de Auditoria (inventarios) en su establecimiento farmacéutico?				x					x				
Área Comercial (Descuentos, promociones, etc.)	¿Son confiables los datos en la información que contiene su software para realizar una eficiente gestión comercial (descuentos, promociones, etc.) en su establecimiento farmacéutico?				x					x				
	¿La modificación de datos por parte del usuario autorizado es posible preferentemente aceptando un mensaje previo indicando detalladamente la modificación que se realizó?				x					x				
	¿Se detallan los movimientos de cada producto farmacéutico en los Kardex de su software, tal es así que exista confiabilidad por parte del personal en caso de responsabilidad por faltantes, cruces, y sobrantes de productos?				x					x				

- VARIABLE: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y COMERCIAL**
- Primera dimensión: **PROCESOS INTERNOS ADMINISTRATIVOS**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar si son confiables los datos en la información que contiene el software para realizar una buena gestión logística, comercial, administrativa en el establecimiento farmacéutico

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Registro de asistencia del personal.	¿El software implementado en su establecimiento facilita el registro de asistencia del personal dependiente?				x					x				
Registro de historial de ventas de productos incentivados.	¿El software implementado en su establecimiento genera registros de ventas de productos farmacéuticos con alguna condición especial que ud señale?				x					x				
	¿El software informático es una herramienta que permite que la información pueda utilizarse con eficiencia y eficacia?				x					x				
	¿El software informático es una herramienta que aporta en la simplificación del trabajo manual lo que permite utilizar el tiempo en actividades orientadas a la satisfacción del usuario?				x					x				

- Segunda dimensión: **CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD REGULATORIA**
- Objetivos de la Dimensión: Conocer si el software informático es una herramienta de respaldo ante una inspección de la autoridad regulatoria.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Registros de recepción de medicamentos productos farmacéuticos y afines.	¿El software está habilitado para procesar registros de recepción de medicamentos con la finalidad de demostrar trazabilidad ante la autoridad de salud?				x					x				
Registro de venta de medicamentos según RM 1097-2019/MINSA.	¿Su software informático está habilitado para procesar un registro de venta de medicamentos según RM 1097-2019/MINSA.?				x					x				
Registro de ventas de productos psicotrópicos controlados	¿Su software informático está habilitado para procesar un registro de ventas de productos psicotrópicos controlados?				x					x				
	¿Su software está habilitado para enviar el reporte de precios mensual a DIGEMID?				x					x				
	¿El software está habilitado para procesar registros de vencimiento corto de medicamentos, productos farmacéuticos y afines que le permitan gestionar los inventarios de manera eficaz evitando posibles cierres de establecimiento y perjudiciales multas económicas.?				x					x				

- Tercera dimensión: **PROCESOS INTERNOS LOGÍSTICOS**
- Objetivos de la Dimensión: Demostrar que el software informático es una herramienta de soporte para la gestión eficaz de los procesos logístico.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	¿Es su software informático una herramienta de apoyo en los procesos de compras tal es así que optimiza las actividades que se realizan en esta área?				X				X				X	
	¿El software informático es una herramienta de apoyo en la gestión logística tal es así que permite el registro de stock actualizado de medicamentos en almacén para evitar compras erróneas que produzcan desabastecimiento o sobre stock?				X				X				X	
Registro de proveedores autorizados.	¿El software informático está habilitado para ingresar datos logísticos como un registro de proveedores autorizados por la autoridad sanitaria para el abastecimiento de medicamentos?				X				X				X	
Registro de ingreso de facturas	¿El software informático está habilitado para ingresar datos logísticos como un registro de ingreso de facturas?				X				X				X	
Registro de transferencias de medicamentos, productos farmacéuticos y afines	¿El software informático está habilitado para ingresar datos logísticos como un registro de transferencias internas de medicamentos, productos farmacéuticos y afines?				X				X				X	
Registro de listado de productos faltantes para compra.	¿El software informático está habilitado para procesar datos logísticos como un listado de productos faltantes para compra?				X				X				X	
Registro de orden de compra	¿El software informático está habilitado para crear datos logísticos como formatos denominados orden de compra?				X				X				X	

Tercera dimensión: **PROCESOS INTERNOS COMERCIALES**

Objetivos de la Dimensión: Demostrar que el software informático es una herramienta de soporte para la gestión eficaz de los procesos comerciales.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	¿Su sistema informático es una herramienta que brindará toda la información necesaria que permita planificar un crecimiento comercial a corto o largo plazo?				X				X				X	
Supervisión y Monitoreo de ventas de productos de alto margen de ganancias	¿Su sistema informático es una herramienta que le permite emitir registros de supervisión y monitoreo de ventas de productos de alto margen de ganancias rentables comercialmente?				X				X				X	
Cumplimiento de Objetivos de ventas.	¿Su sistema informático es una herramienta que permite el monitoreo de ventas por trabajador para el cumplimiento de objetivos de ventas mensuales por establecimiento?				X				X				X	
Fidelización de usuarios	¿Su sistema informático es una herramienta que permite la fidelización de clientes a través de descuentos y promociones.				X				X				X	



Firma del evaluador
 DNI 07002646

Anexo 11: Cuadro Excel con los resultados obtenidos después de la aplicación de la encuesta a 12 establecimientos farmacéuticos

Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima - 2023 (respuestas) ☆ ☰ ☺

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

100% € % 0.00 123 Predet... - 10 + B I U A

C16 3

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	
1	Marca temporal	Pregunta 1: El software	Pregunta 2: ¿El software	Pregunta 3: ¿La clave d	Pregunta 4: ¿Durante su	Pregunta 5: Si el software	Pregunta 6: Existe imple	Pregunta 7: Si el software	1.2. DIMENSIÓN - Rend				Pregunta 11: ¿Su softwa
2	16/06/2023 12:28:00	4	2	4	2	2	1	1	1	1	1	2	
3	16/06/2023 12:36:12	5	5	5	3	5	4	1	5	5	5	5	
4	16/06/2023 12:58:50	4	5	5	3	3	2	5	5	5	5	5	
5	16/06/2023 13:07:40	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	
6	16/06/2023 13:15:10	5	5	5	2	5	4	1	4	4	4	2	
7	16/06/2023 22:39:00	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	
8	17/06/2023 1:13:32	3	4	4	2	4	2	2	3	3	3	3	
9	17/06/2023 5:55:27	5	5	3	3	4	2	3	3	3	3	3	
10	17/06/2023 10:44:53	5	5	5	3	4	1	1	4	3	4	4	
11	17/06/2023 11:46:38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	17/06/2023 11:53:46	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
13	17/06/2023 13:49:25	2	3	2	2	2	4	3	3	4	2	3	
14	17/06/2023 16:20:16	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	
15	17/06/2023 16:28:45	5	5	5	2	5	5	1	5	5	4	4	
16	17/06/2023 16:58:10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	17/06/2023 22:39:21	3	5	4	5	1	2	3	3	3	3	4	
18	18/06/2023 9:12:25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
19	18/06/2023 10:20:06	5	5	3	2	4	5	5	5	4	4	4	
20	19/06/2023 0:04:01	4	5	5	3	5	1	5	5	4	4	3	
21	19/06/2023 11:42:42	1	5	5	3	4	1	1	3	3	3	3	

Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima - 2023 (respuestas) ☆ ☰ ☺

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

100% € % 0.00 123 Predet... - 10 + B I U A

C16 3

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	
1	Marca temporal	Pregunta 1: El software	Pregunta 2: ¿El software	Pregunta 3: ¿La clave d	Pregunta 4: ¿Durante su	Pregunta 5: Si el software	Pregunta 6: Existe imple	Pregunta 7: Si el software	1.2. DIMENSIÓN - Rend				Pregunta 11: ¿Su softwa
20	19/06/2023 0:04:01	4	5	5	3	5	1	5	5	4	4	3	
21	19/06/2023 11:42:42	1	5	5	3	4	1	1	3	3	3	3	
22	19/06/2023 11:49:20	5	5	5	2	4	5	1	5	5	5	5	
23	19/06/2023 17:03:17	4	5	5	4	3	1	5	3	2	3	1	
24	19/06/2023 20:18:52	3	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	
25	19/06/2023 21:02:24	3	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	
26	20/06/2023 8:18:07	5	5	5	2	5	3	5	5	5	4	4	
27	20/06/2023 10:01:18	4	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	
28	20/06/2023 11:32:03	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
29	20/06/2023 17:21:37	4	5	1	1	4	2	5	5	5	5	4	
30	20/06/2023 20:51:42	5	5	5	2	3	2	3	5	5	5	5	
31	20/06/2023 22:06:17	5	5	5	3	3	3	2	5	5	5	5	
32	20/06/2023 22:10:48	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
33	20/06/2023 22:23:34	5	5	5	3	3	5	3	5	5	5	3	
34	20/06/2023 22:34:11	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	4	
35	20/06/2023 22:42:12	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	4	
36	20/06/2023 22:47:30	5	4	4	1	3	5	3	5	5	4	3	
37	20/06/2023 22:52:49	5	5	5	1	3	5	2	5	5	5	4	
38	20/06/2023 22:58:20	5	3	5	1	2	5	3	5	5	5	4	
39	20/06/2023 23:04:45	5	5	5	1	2	5	3	4	5	5	4	
40	21/06/2023 10:09:28	5	5	5	2	5	1	1	5	4	4	2	
41	21/06/2023 11:55:11	5	5	5	1	3	5	2	5	5	5	4	
42	21/06/2023 17:44:05	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	
43	24/06/2023 0:39:36	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	

Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima - 2023 (respuestas) ☆ 📄 🗑️

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

100% € % 0.00 123 Predet... - 10 + B I U A 🔍 📄 📑 📊 📈 📉 📌 📍 📎 📏 📐 📓 📔 📕 📖 📗 📘 📙 📚 📛 📜 📝 📞 📟 📠 📡 📢 📣 📤 📥 📦 📧 📨 📩 📪 📫 📬 📭 📮 📯 📰 📱 📲 📳 📴 📵 📶 📷 📸 📹 📺 📻 📼 📽 📾 📿

C16 ▾ 🔒 3

	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	1.3. DIMENSIÓN: Confia										
	Pregunta 11: ¿Su softw	Pregunta 12: ¿El tiempo	Pregunta 13: Su softwar	Pregunta 14: ¿El tiempo	Pregunta 15: ¿Son confi	Pregunta 16: La actualiz	Pregunta 17: ¿Son confi	Pregunta 18: ¿Son confi	Pregunta 19: ¿Son confi	Pregunta 20: ¿La modifi	Pregunta 21: ¿Se detali
2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
3	5	1	5	5	4	4	5	5	4	5	4
4	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5
5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4
9	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
10	4	3	4	4	5	1	5	5	5	3	5
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
12	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
13	3	1	5	4	4	4	4	3	4	3	3
14	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	1	4	3	4	4	4	5	4	3	5
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	2	3	1	4	3	3	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
20	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5

Eficacia del software informático para la gestión administrativa y comercial de boticas del sector privado Lima - 2023 (respuestas) ☆ 📄 🗑️

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Extensiones Ayuda

100% € % 0.00 123 Predet... - 10 + B I U A 🔍 📄 📑 📊 📈 📉 📌 📍 📎 📏 📐 📓 📔 📕 📖 📗 📘 📙 📚 📛 📜 📝 📞 📟 📠 📡 📢 📣 📤 📥 📦 📧 📨 📩 📪 📫 📬 📭 📮 📯 📰 📱 📲 📳 📴 📵 📶 📷 📸 📹 📺 📻 📼 📽 📾 📿

V49 ▾ 🔒

	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
1	1.3. DIMENSIÓN: Confia										
	Pregunta 11: ¿Su softw	Pregunta 12: ¿El tiempo	Pregunta 13: Su softwar	Pregunta 14: ¿El tiempo	Pregunta 15: ¿Son confi	Pregunta 16: La actualiz	Pregunta 17: ¿Son confi	Pregunta 18: ¿Son confi	Pregunta 19: ¿Son confi	Pregunta 20: ¿La modifi	Pregunta 21: ¿Se detali
20	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5
21	3	3	3	3	3	2	4	3	2	1	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	1	3	4	2	2	3	2	3	2	1	1
24	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5
25	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
26	4	2	5	5	5	1	5	5	5	5	5
27	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5
28	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4
29	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	5
30	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	2	5	5	5	5	5	5	5	3	5
36	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
37	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5
39	4	2	5	4	5	5	5	5	5	3	5
40	2	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5
41	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	1	4	5	5	4	5	5	5	4	4

