



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

La gestión farmacéutica en la satisfacción del paciente en el servicio  
de farmacia en un policlínico, Lima-2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTOR:**

Toma Zarate, Jimmy Pascual (orcid.org/0000-0002-5796-1449)

**ASESOR:**

Dr. Mendez Vergaray, Juan (orcid.org/0000-0001-7286-0534)

**CO-ASESORA:**

Dra. Rivera Arellano, Edith Gissela (orcid.org/0000-0002-3712-5363)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

LIMA – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mi madre por ser la motivadora de seguir adelante. A mi padre que en paz descansa

## **Agradecimiento**

A Dios.

A la UCV y a los profesores que me ayudaron sus sapiencias y experiencias.

Personas anónimas que participaron en la investigación.

A mi maestro, asesor de tesis Dr. Juan Méndez Vergaray.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	49

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Distribución de frecuencias entre la gestión farmacéutica en la satisfacción del paciente (SP)	21
Tabla 2	Distribución de frecuencias entre la gestión farmacéutica en la dimensión humanística (DH) de la satisfacción del paciente.	22
Tabla 3	Distribución de frecuencias entre la gestión farmacéutica en la dimensión Tecnológica-Científica (DTC) de la satisfacción del paciente	23
Tabla 4	Distribución de frecuencias entre la gestión farmacéutica en la dimensión entorno (DE) de la satisfacción del paciente.	24
Tabla 5	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad.	25
Tabla 6	Contrastación de la variable satisfacción del paciente en función de la variable gestión farmacéutica.	25
Tabla 7	La correlación entre la dimensión humanística en función de la variable gestión farmacéutica.	26
Tabla 8	La correlación entre la dimensión Tecnológica-Científica en función de la variable gestión farmacéutica.	27
Tabla 9	La correlación entre la dimensión entorno en función de la variable gestión farmacéutica.	27

## Índice de tablas

Figura 1 Diseño de la relación causal entre las inconstantes

Pág.  
14

## Resumen

**Objetivo:** determinar en qué medida influye la gestión farmacéutica en la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022. **Metodología:** tipo básica enfoque cuantitativo con diseño no experimental, transversal y correlacional, la cual conto con una muestra de 108 participantes, que realizaron el cuestionario de forma presencial, previo consentimiento informado. **Resultados:** se evidencio que la gestión farmacéutica influye en la satisfacción del paciente; y sus dimensiones humanísticas tecnológica científica y entorno, con significancia  $p=0,00$ . Con el 48.1% perciben que la SP es muy satisfecho; 39.8% consideran que es satisfecho y 12.0% es poco satisfecho. **Conclusión:** se concluyó que la gestión farmacéutica influyo en la satisfacción del paciente y todas sus dimensiones (humanística, tecnológico-científico y entorno).

**Palabras clave:** Farmacia, gestión farmacéutica, satisfacción del paciente.

## **Abstract**

**Objective:** to determine to what extent pharmaceutical management influences patient satisfaction in the pharmacy service in a Lima 2022 Polyclinic. **Methodology:** basic type, quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional and correlational design, which had a sample of 108 participants. who completed the questionnaire in person, with prior informed consent. **Results:** it was evidenced that pharmaceutical management influences patient satisfaction; and its humanistic, technological, scientific and environment dimensions, with significance  $p=0.00$ . With 48.1% they perceive that the SP is very satisfied; 39.8% consider that they are satisfied and 12.0% are not very satisfied. **Conclusion:** it was concluded that pharmaceutical management influenced patient satisfaction and all its dimensions (humanistic, technological-scientific and environment).

**Keywords:** Pharmaceutical management, Patient satisfaction, pharmacy.



## I. INTRODUCCIÓN

En un mundo altamente competitivo, surgen nuevos desafíos para lograr metas; para todas las organizaciones, sin distinción alguna y en hospitales y policlínicos no es ajeno a la realidad, donde los pacientes participan en las decisiones sobre su propia Salud. Por la tanto, conocer la satisfacción de los interesados con la atención farmacéutica del Policlínico en Lima, es de gran importancia, ya que, facilita el uso proporcionado y oportuno de los recursos humanos en costos y resultados.

La OMS (2018) reportó que el 50% de las drogas medicamentosas son prescritos y obtenidos de manera inadecuada, una gran proporción de los pacientes (50%) no lo utilizan correctamente, lo que lleva a los pacientes automedicarse, lo que lleva al fracaso del tratamiento, por lo que no valoran la buena gestión farmacéutica.

En consecuencia, la gestión farmacéutica conduce a un acrecentamiento de la calidad de la atención, en consecuencia hay una mejora de la calidad de satisfacción del paciente; al respecto, es importante resaltar que el director técnico de la farmacia tiene a su cargo diversas actividades y procedimientos para asegurar aparte de la disponibilidad de los medicamentos; sino también, la realización de las buenas prácticas de almacenamiento, preparación y cuidado de los productos farmacéuticos; teniendo en cuenta, la experiencia de cada especialista en las diferentes áreas y la empleo de herramientas tecnológicos y estándares vigentes establecidos por los organismos reguladores (Ampuero, 2017).

Surur et al. (2015), sostiene que es importante calcular la SP con los servicios de farmacia es crucial a través de estudios apropiados para ayudar a identificar en las áreas específicas del servicio que necesitan mejoras, elevar la calidad de la asistencia que se propone a los clientes/pacientes y realizar cambios positivos.

Por otra parte, un servicio de farmacia es una serie de acción desarrolladas por un sistema de salud para certificar una atención integral y consecutiva, relacionada con las exigencias y problemas de los pacientes; por lo tanto, los medicamentos se utilizan como elementos esenciales y se debe promover su consumo racional (OPS, 2013).

La satisfacción del paciente hospitalario es un índice de satisfacción de los servicios médicos en función de sus expectativas, El índice refleja la calidad de prestación de una institución de salud y está relacionado con muchos factores, Algunos estudios encontró que la capacidad percibida y la intención de lealtad del paciente están estrechamente relacionados con la satisfacción (Bible et al., 2018; Lei & Jolibert, 2012).

El hajj et al. (2011), en su estudio en Qatar, demostró que el público tiene una satisfacción deficiente del papel del farmacéutico, pero Ghsoub et al. (2017) mostró una alta satisfacción de los pacientes con el diseño de la farmacia y el personal, se demuestra a través del tiempo conociendo la satisfacción del paciente se puede mejorar la gestión farmacéutica.

En cuanto a la calidad de servicio, dependerá de las peculiaridades del paciente, ya que calificara según el nivel de SP si se cumplen sus exigencias y intereses, así como si recibe una óptima o inadecuada atención (Barrientos, 2018). Por otra parte, la calidad de la atención tiene un ingrediente relativo, a partir del interesado, y otro objetivo, derivado del producto o servicio que se brinda (Duque, 2005).

La satisfacción del paciente obedecerá de las acciones que se realicen para cumplir con sus intereses y del trabajo del especialista en el abastecimiento brindando valores para optimizar la calidad de vida al paciente; La satisfacción del paciente dependerá de los criterios de los usuarios externos y este es un indicador clave del desempeño de las instalaciones (Cantú, 2001; Dubina, 2009).

Se debe conocer por que el paciente esta insatisfecho, algunos autores como Zastowny et al. (1983), concluyeron que los elevados costos de las instituciones de salud, ineficiencia, escasa referencia comprensible, falta de preocupación en los problemas de los pacientes, etc. son motivos para la insatisfacción del paciente. Pese a que el estudio es muy antiguo, pero en la actualidad sigue habiendo problema de la satisfacción del paciente.

Dueñas identifica los atributos de la SP, que son los aspectos humanos o interpersonales, aspectos ambientales o entorno y aspecto de ciencia y tecnología (Dueñas, 2006).

En el policlínico, presenta un poco satisfacción de los pacientes (SP), que conlleva a constantes reclamos verbales generalmente por el desabastecimiento de stock, que viene de ámbito internacional que no hay insumos y la falta de mejora de la dimensión humanística, el trato al paciente, tiempo que se le da para poder explicar los motivos y tener una comunicación efectiva. Por ende, una buena Gestión farmacéutica (GF) mejora la percepción de los pacientes.

La información de la literatura relacionado con el tema de investigación permite formular la siguiente interrogante general: ¿En qué medida influye la gestión farmacéutica en la SP en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima-2022? Por lo tanto, lleva a realizar la formulación de las interrogantes específicas en la matriz de consistencia (ver anexo A).

La información recabada en la literatura relacionado con este trabajo obliga a justificarla desde una postura teórica, En la presente exploración, es conocer la satisfacción de los pacientes de la farmacia, con su percepción de gestión farmacéutica, que abarca atención recibida. La aportación de conocimiento a proyectos de salud pública que tiene gestión farmacéutica con información e investigación necesaria para problemas de salud

Justificación práctica con la actual investigación, a través de la percepción de los pacientes es posible evaluar la gestión farmacéutica, a partir de lo cual es posible proponer la construcción de formularios de entrevistas de capacitación sobre la atención al paciente en la farmacia.

Justificación metodológica se usó una herramienta de medición para evaluar de manera integral la SP observada y el bienestar del paciente con la atención percibida en los entornos de la farmacia y así demostrar la validez y seguridad.

De todo lo expuesto anteriormente se esbozó un objetivo general: determinar en qué medida influye la gestión farmacéutica en la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022. Así mismo se planteo objetivos específicos (ver anexo A).

La investigación realizada planteo como Hipótesis general: la gestión farmacéutica influye en la SP en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022. Además, se plantea considerando las siguientes hipótesis específicas (ver anexo A).

## II. MARCO TEÓRICO

Las bases de datos EBSCO, Scopus y Pubmed ayudo acceder información requerida para realizar las teorías y los antecedentes que se utilizaron en este estudio, a continuación, se describe la información obtenida autores nacionales.

Quispe (2022) determinó la buena práctica de dispensación en la satisfacción de los usuarios, estudio cualitativo, descriptivo correlacional con 370 pacientes en un policlínico en Juliaca, los farmacéuticos cumplieron 92.41% y los usuarios moderadamente satisfechos un 47.57%, 37,70% satisfecho, 12,16% poco satisfecho, 7,3% totalmente satisfecho y 0,27% nada satisfecho.

Castañeda (2022) determina calidad de atención y el agrado del usuario, estudio cualitativo, con enfoque cualitativo correlacional transversal, con 217 pacientes, dando 58% satisfacción en la calidad de atención; el grado de SP fue 50,2%. La dimensión humanística 66,4%, tecnológica-científica 53% y entorno 53,5%.

Ayala (2021) determina la GF y satisfacción de acceso al medicamento en centro salud en Ayacucho, tuvo 77 pacientes encuestados muestran en cuanto a la satisfacción del acceso a medicamentos; el 55% de los pacientes se muestran "satisfechos", al igual que en sus DH, 55%, DTC 52% y DE 38% satisfechos.

Chipana (2021) determina la influencia entre la gestión farmacéutica y cumplimiento Buenas Prácticas de Dispensación en distrito San Martin de Porras con un diseño no experimental transversal y una muestra de 92 colaboradores demuestra Rho de Spearman de 0,777 y significación  $p=0,00$ , el resultado indica un nivel muy alto de correlación, 51,1% perciben que se cumplen las buenas prácticas de dispensación.

Caruajulca & Vargas (2020) determina la relación entre calidad de la atención farmacéutica y SP en una botica SJL, enfoque cuantitativo no experimental, muestra de 196 clientes, determinan que si existe relación entre variables  $p=0,00$ , que fundamenta la influencia de la atención farmacéutica en SP dando satisfacción de los clientes muy satisfechos 59,2% y la dimensión Humanística 55,2%, Tecnológica-Científica 54,1% y Entorno 61,7%.

Barrientos (2018), determino la correlación entre calidad de atención y SP de farmacia en los olivos, metodología cuantitativo diseño no experimental, transversal, muestra 60 usuarios. Concluyeron existe una correlación alta ( $p < 0.05$ , Rho Spearman = 0.85). es decir que la calidad de atención influye en la SP.

Así mismo se presenta estudios internacionales GF y SP, Al Zaidan (2022) el objetivo fue valorar la SP con los servicios farmacéuticos en Qatar, método encuesta transversal, dio como resultado de satisfacción fue  $3,24 \pm 0,629$  de un puntaje máximo de 5 equivalente a 64,8% de satisfacción.

Alotaibi, et al. (2021), tuvo como objetivo evaluar SP respecto instalaciones del servicio de farmacia (DE) en Arabia Saudita, metodología estudio transversal de 746 pacientes dio resultado de  $2,97 \pm 0,65$ . de un puntaje máximo de 5 equivalente a 59,4% de satisfacción.

Kabba et al. (2021), el objetivo era evaluar la influencia SP con los servicios farmacéuticos en 4 hospitales de Sierra Leona, se utilizó diseño transversal y cuestionarios, se analizaron 797 cuestionarios y dio resultado que los servicios farmacéuticos influye sobre la SP y se obtuvieron 56% satisfechos, 28,7% muy satisfechos a su vez en la dimensión entorno obtuvo 16,9% de satisfacción, concluyeron una satisfacción a los servicios farmacéuticos y en la dimensión en entorno fue bajo.

Lucca et al. (2022) determina la SP de los pacientes COVID-19 en los servicios farmacéuticos en arabia saudita, es un estudio transversal, se demostró que los servicios farmacéuticos influyen en la SP y mayoría de pacientes no reporto ningún problema, el nivel de satisfacción 61,1%. Al Zaidan et al., (2021) Determinó SP hacia el área de farmacia, en Arabia Saudita estudio transversal con uso de cuestionarios. La significancia de 0,05 y el puntaje de satisfacción promedio general fue ( $3,24 \pm 0,629$ ) de un puntaje máximo de 5 equivalente a 64,8% de satisfacción del paciente

Hatton et al. (2018), determinó atención brindada por el farmacéutico influye en la SP en la, metodología encuesta con 10 ítems, se recogieron 57 encuestas con



tomadas en clínica, el 80% de las respuestas recopilado califican con muy satisfecho, concluyendo que los pacientes están satisfechos con la gestión farmacéutica.

Soeiro et al. (2017), evaluaron la satisfacción de los pacientes en un área de farmacia en Brasil, estudio transversal, exploratorio y evaluativo, muestra representativa de 5 regiones brasileña, se encontró 58,4% satisfecho, demuestra la GF influye en la SP.

Con respecto a la información de la literatura se consideró las teorías según las variables correspondiente. El concepto de Gestión Farmacéutica son las actividades que aseguran el estado óptimo de la farmacia, es decir es todo lo que se puede hacer como farmacéutico para mejorar la farmacia (Bosch, 2016; Corregidor,2020; Tomairo, 2017). Además, las dimensiones están ampliamente definidos.

Teoría etológica de Darwin de la evolución de las especies, consiste que los organismos no surgen de la nada porque sí, todos tiene el mismo origen y debido al estrés ambiental pasan un proceso de selección donde los que se pueden adaptar tiene más resistencia o desarrollan nuevas habilidades que le permitan salir adelante. Cuando una farmacia logra organizar adecuadamente cada unidad de trabajo, con el apoyo de sus gerentes, una hoja de ruta con metas cuidadosamente desarrolladas y las pautas necesarias para lograrlas, podemos decir promoverá su “selección natural” que necesita cambiar el entorno para una buena gestión farmacéutica (De la Fuente, 2017). Una farmacia es excelente no por su tamaño si no por su gestión.

La teoría de las colas, estudia la conducta de los sistemas bajo condiciones operativas que a veces hacen que los usuarios esperen el servicio. Tiene una aplicabilidad ya que aborda el dilema entre eficiencia (brindar un buen trato) y la eficiencia (reducir precio) para muchas entidades. Sin embargo, los modelos no siempre tienen explicaciones sencillas, lo que reduce sus utilidades. Para relacionar la teoría de colas con la gestión, primero se debe tomar en cuenta la relación entre el tiempo de permanencia y la calidad de la prestación. Luego varios indicadores claves

de rendimiento conectados con la eficacia, la eficiencia y el esquema del sistema (Singer & Scheller, 2008).

Se presenta las dimensiones de la variable gestión farmacéutica:

Fiabilidad es una palabra con muchos significados diferentes. En sentido coloquial, decimos que alguien o algo es digno confianza, si podemos confiar en 'el. Cuando se aplica a un ser humano generalmente se describe a la capacidad de la persona para ejecutar ciertas tareas de acuerdo con un estándar particular. Por extensión, el termino se aplica a la capacidad de estos grupo para hacer aquello para lo que es requerido (Barlow, 1975).

La capacidad de respuesta al hábitat tiene que percibir con la operación tomada en base a la comprensión alcanzada y a las habilidades perfeccionadas que incrementan a la organización para intuir y actuar indudablemente; se corresponde con el desempeño, la rapidez y la coherencia con que las acciones son efectuadas y habitualmente inspeccionadas (Liao et al., 2003).

Empatía Según la RAE, significa sentimiento de identificación con algo o alguien (RAE, 2022) es el componente más importante. La seguridad Según la RAE significa ausencia de peligro (RAE, 2022), en otras palabras, el Farmacéutico debe transmitir conocimientos, confianza e integro. y Tangibilidad se relaciona como se está observando la instalación de un determinado servicio teniendo en cuenta el estado y apariencia de materiales, estructuras, y del personal (RAE, 2022).

La SP es uno de los pilares de la calidad y su importancia radica en que los estudios satisfacción del usuario por diversos autores desde la década 90, han dado resultado un paradigma específico, en 1950 la teoría de la disociación Festinger, dio comienzo a estudiar teorías como el contraste de asimilación, la teoría de la negatividad. De la aplicación de estas teorías de explicativas psicológicas y sociales al campo de marketing para competir en el mercado comienza la investigación de la satisfacción del usuario (Bannister, 1962). El concepto de SP es un indicador de calidad utilizado regularmente en marketing como una medida de retención de pacientes y una medida de la calidad (Donabedian 1980).

El paradigma de investigación para la satisfacción del usuario de servicios sanitarios fue en la publicación de Avedis Donabedian, describiendo las dimensiones que le componen; se hizo popular en 1990 con herramientas validadas cuestionarios estandarizados que describen el nivel y la composición de este constructo de satisfacción como recursos de evaluación de desempeño (Cronin & Taylor, 1994).

La SP, obedecerá de la prestación adquirido y si este alcanza retribuir las necesidades satisfechas del paciente, por lo que es trabajo del personal de la farmacia proponer un servicio de eficacia que permita gratificar al paciente (Barrientos, 2018; Kaushl, 2016; Oscanoa, 2012).

La teoría del constructo personal, consiste la relación de un individuo con el entorno forma una estructura jerárquica a nivel psicológico, lo que ayuda a comprender los problemas que enfrenta; Psicológicamente, el hombre crea una serie de estructuras que le permiten relacionarse con el ambiente externo, Psicológicamente es una categoría descriptiva bipolar al final del proceso mental organizan sus datos y experiencias de su entorno (RAE, 2022).

La teoría de la expectativa y disconformidad, en la década de los sesenta surgió idea que existe una relación entre la incertidumbre sobre las expectativas iniciales de los usuarios ante del consumo y la satisfacción después del consumo. Oliver argumento que las decisiones de satisfacción son más complejas de lo propuesto originalmente concluye que un proceso está claramente presente cuando se vinculación lo que se espera con las características del producto, comparan y procede al proceso de comparación y calificación de la satisfacción (Oliver, 1980).

La teoría de la disonancia cognitiva (asimilación), León Festinger, esta teoría ocupa de crear un estado disonancia secundaria o malestar psicológico que contradice las suposiciones(expectativas) iniciales del usuario con respecto a las calificaciones del desempeño, es decir cuando el usuario en la practica la evaluación de un servicio contradicen las suposiciones primarias (Anderson, 1973).

La teoría del contraste, Los usuarios aumentaran la diferencia entre servicio recibido y el servicio esperado, por lo que el rendimiento objetivo puede ser inferior al

determinado. Es decir, las reseñas del usuario son más desfavorables que otras por las expectativas que se crean antes del consumo, por lo que las brechas en la cognición del producto se magnifican o exageran en comparación con las expectativas y rendimiento (Anderson, 1973). La teoría de la negatividad generalizada, consiste en el estado cómodo general de un individuo lo hace calificar un servicio con sus expectativas, así que incluso si el rendimiento supera las expectativas, lo considera menos satisfactorio (Anderson, 1973).

Al describir la base del constructo de satisfacción del usuario y una síntesis de modelos teóricos que explican los mecanismos subyacentes de este constructo descubierto para ser relevantes para el mundo real y abre nuevos horizontes de posibilidades en la gestión dinámica, especialmente sobre un modelo exploratorio para la SP.

Se consideran las dimensiones de la variable SP:

Humanística. La dignidad humana, el atributo razonado y de fin del hombre, que resalta su autonomía, su independencia y su capacidad de innovación de la historia y la comunidad (Rodríguez, 2008).

Tecnológica-Científica, la peculiaridad de la tecnología reside en el manejo de conocimientos previamente probados en la práctica o, en su caso, en sí misma tratando de contrastar la información con la realidad concreta para transformarla en prejuicio. Saber y saber hacer. Su preocupación es por el conocimiento, especialmente el conocimiento científico, como medio para buscar la transformación o generación de recursos, excluyendo así el conocimiento que no es útil para ese fin (García, 2003).

Entorno, Según la RAE “Es todo aquello que rodea a algo o alguien” (RAE, 2022), se corresponde con el confort en la atención, comodidad, iluminación, ventilación, higiene, etc. Todo lo que paciente percibe a primera impresión.

### **III. METODOLOGÍA**

### 3.1 Tipo y diseño de investigación

#### 3.1.1 Tipo de investigación

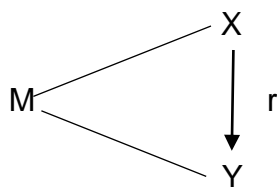
El trabajo de investigación es de tipo básico, ya que fundamenta conocimientos muy útiles sobre la satisfacción de los pacientes que se pronostica, analiza los fenómenos sociológicos y fomenta conocimiento (Arias,2020).

Asimismo, se ubica dentro del enfoque cuantitativo en tanto se realizaran validaciones estadísticamente medibles e interpretables (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), ayudan analizar la correlación entre la gestión farmacéutica en la satisfacción del paciente.

#### 3.1.2 Diseño de la investigación

El diseño del trabajo está enmarcado dentro de las no experimentales porque la investigación no intervino las variables (Hernández et al., 2010); transversales porque los datos se recopilan en un solo punto de tiempo (Ñaupas et al., 2014); correlacionales causal porque es una analogía causa-efecto que reconoce establecer los sucesos que podrían considerarse como concluyentes del daño y qué es lo que ocasionó el daño notorio (Definista, 2018). De acuerdo con el diseño explicado, se tiene el siguiente esquema:

**Figura 1** *Diseño de la relación causal entre las inconstantes*



Dónde se tiene:

M = Pacientes

X= GF

Y= SP

r = Asociación de inconstantes

### **3.2 Variables y operacionalización**

Las variables son las particularidades y características cuantitativas o cualitativas de un acontecimiento que obtienen desiguales valores, modifican respecto a las componentes de la observación (Carballo et al., 2016). El tema principal de la investigación tiene como variable independiente GP; siendo la variable dependiente Satisfacción del paciente.

Hernández & Mendoza (2018), definen operacionalización como el conjunto de procedimientos que describen las acciones a ejecutar para recoger las impresiones sensoriales, indicando los conceptos teóricos. De acuerdo a lo anterior se elaboró una matriz de operaciones (ver Anexo A).

#### **A. Variable independiente: Gestión farmacéutica (GF)**

**Definición conceptual**, son las actividades que aseguran el estado óptimo de la farmacia, es decir es todo lo que se puede hacer como farmacéutico para mejorar la farmacia (Bosch, 2016).

**Definición operacional**, será la suma de total de puntos obtenidos de las 5 dimensiones y 20 indicadores con 20 ítems

**Indicadores** son las funciones que permiten medir las variables según las dimensiones, y son expresado en números, palabras, o frases, de acuerdo al fundamento teórico.

**Escala de medición**, se considera que las variables se le asignan la siguiente forma: totalmente desacuerdo (0), parcialmente de acuerdo (1), de acuerdo (2) y totalmente de acuerdo (4), con objetivo de elegir el más adecuado para su situación

#### **B. Variable dependiente: satisfacción del paciente,**

**Definición conceptual**, es una medición de los resultados de las interacciones entre los profesionales de la salud y los pacientes (Delahanty, 2001). En otras palabras, son las expectativas tiene el paciente.

**Definición operacional**, será la suma de total de puntos obtenidos de las 3 dimensiones y 15 indicadores con 15 ítems

**Indicadores** son las funciones que permiten medir las variables según las dimensiones, según marco teórico.

**Escala de medición**, se considera que las variables se le asignan la siguiente forma: No satisfecho (1), Poco satisfecho (2), Satisfecho (3) y Muy satisfecho (4), con objetivo de elegir el más adecuado para su situación

### **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

**Población** Es una reunión de sujetos que tiene similares particularidades (**Arias, 2020**) está compuesta por todos los pacientes del Policlínico que se atendieron en los días 11, 12 y 13 de noviembre del 2022 que fueron un total 1500 pacientes

#### **Criterio de inclusión**

- Pacientes mayores 18 años que concurren a la atención en el policlínico en los días 11,12 y 13 de noviembre del 2022
- Pacientes que participaron en la investigación a través del consentimiento informado

#### **Criterio de exclusión**

- Cuestionarios tachados, incompletos o no terminaron poner sus datos personales.
- Pacientes que no se interesaron en colaborar con la investigación.

**Muestra**, es el subgrupo de la población (Hernández et al., 2010), el cual es de 316, aplicando los criterios de inclusión y exclusión quedaron 108 encuestados.

**Muestreo**, es probabilístico aleatorio, donde cada integrante de la población tiene posibilidades de ser seleccionados (Hernández, 2010), se obtiene un muestreo de 108 pacientes que realizaron el cuestionario. Cambiar definición por criterio del investigador



**Unidad de análisis:** Está constituido por cada uno de los elementos participantes de la indagación (Hernández et al., 2010).

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

**La técnica:** Son una asociación de procesos que se utilizan en la indagación investigativa en el cual se utilizó una encuesta viene se una herramienta que se lleva a cabo solamente a individuos y suministra información sobre opiniones y percepciones (López & Fachelli, 2015).

**Instrumento de recolección de datos:** Son herramientas que tienen objetivo alcanzar información relevante en la concordancia con determinados hechos o fenómenos (Hernández et al., 2018). La herramienta seleccionada es cuestionario, que radica en un acopio de preguntas listadas en una tabla y una serie de posibles contestaciones que el encuestado debe responder. No existes contestaciones buenas o malas, todas las contestaciones llevan a una consecuencia diferente. Tipo cuestionario politómico se utilizó la escala de Likert y es cerrada ya que se responde con las posibles respuestas ya establecidas (Arias, 2020). Los cuestionarios fueron adecuados del trabajo ejecutada por Barrientos (Barrientos, 2018).

#### **A. Cuestionario Gestión Farmacéutica (Barrientos, 2018)**

Se diseño para obtener información sobre la GF que se constituye de 20 ítems fragmentados en 5 dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad (Barrientos, 2020), (ver anexo B).

**a.- Validez** Es una estimación de que tan bien una prueba de un determinado argumento (Elousa, 2003). El análisis respecto de la validez se realizó con análisis factorial confirmatorio de la estructura del instrumento es adecuada (anexo B).

**b.- Confiabilidad.** Se define como la estabilidad y/o consistencia de los resultados conseguidos (Pick & López, 2000). La consistencia interna Alfa de Cronbach para el cuestionario SP obtuvo coeficiente 0,917 (ver tabla C).

**c.- Proceso de aplicación,** Se trabajo fue presencial con llenado del cuestionario, se le converso que conteste con total sinceridad, aceptación de consentimiento informado.

**d.- Proceso de calificación.** Se obtuvo información de la GF y de las dimensiones que sirvieron para el análisis descriptivo y el inferencial (anexo C).

### **B.- Cuestionario satisfacción del paciente (Barrientos, 2018)**

La satisfacción del paciente, el cuestionario tiene 15 ítems, que se dividen en 3 dimensiones: humanidades, tecnología-científica y entorno (Barrientos, 2018). (ver anexo C)

**a.- Validez.** Es una estimación acerca que tan bien una prueba mide lo que pretende medir de un determinado contexto (Elouza, 2003). El análisis respecto de la validez se realizó con análisis factorial confirmatorio de la estructura del instrumento es adecuada (anexo C).

**b.- Confiabilidad.** Se puede definir como la estabilidad y/o consistencia de los resultados obtenidos (Pick & López, 2000). La consistencia interna Alfa de Cronbach para el cuestionario SP obtuvo coeficiente 0,864 (ver tabla C).

**c.- Proceso de aplicación.** Se trabajo fue presencial con llenado del cuestionario, se le converso que conteste con total sinceridad, aceptación de consentimiento informado.

**d.- Proceso de calificación.** Se obtuvo información de la GF y SP, de las dimensiones que sirvieron para el análisis descriptivo y el inferencial (anexo C).

### **3.5 Procedimientos**

Se tomó el cuestionario a los pacientes en las inmediaciones del policlínico, periodicidad cada 5 pacientes que salen. Los días 11,12 y 13 de noviembre del 2022.

Se solicito cada paciente que se atendió en la farmacia del policlínico, informándole el propósito del estudio y explicando se necesita el consentimiento informado para permitir seguir con el cuestionario y cuando estén de acuerdo, comiencen a rubricar el consentimiento informado.

Después de completar el cuestionario confirme que ha respondido en su totalidad, dando por finalizada su participación, obsequiando un lapicero al participante.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Se utilizará prueba de Bondad de Kolmogórov-Smirnov. Motivo que se utiliza cuando la muestra es mayor de 50 para determinar si los antecedentes de una población de una distribución normal. También regresión logística para indicar la potencia de la analogía entre las variables (Hernández, 2010).

### **3.7 Aspectos éticos**

La ética de exploración científica se basa en la honestidad y la integridad y parcialidad en todo el procedimiento (Gallego, 2018). El estudio refleja valores intelectuales tan considerados como la verdad, la coherencia, la sencillez, el enfoque, la perseverancia, etc. Se proponen los elementos éticos de autonomía, donde los implicados en la investigación pueden hacerlo de forma independiente y realizar el cuestionario de acuerdo a su forma de pensar y el principio de beneficencia, donde el bienestar de los colaboradores se ve incrementado y su cuidado y principio de No-maleficencia que asegura no perjudique a los involucrados en la investigación (Mora, 2015).

#### **IV. RESULTADOS**

#### 4.1. Análisis descriptivo

**Tabla 1**

*Repartición de frecuencias entre la gestión farmacéutica (GF) en la satisfacción del paciente (SP)*

			Satisfacción del paciente			Total
			Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Gestión farmacéutica	Mala	Recuento	9	2	0	11
		%	81,8%	18,2%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	4	26	1	31
		%	12,9%	83,9%	3,2%	100,0%
	Buena	Recuento	0	15	51	66
		%	0,0%	22,7%	77,3%	100,0%
Total		Recuento	13	43	52	108
		% SP	12,0%	39,8%	48,1%	100,0%

La información que se evidencia en la tabla 1, refleja que de los 108 encuestados a evaluación: el 48.1% perciben que la SP es muy satisfecho; 39.8% consideran que es satisfecho y 12.0% es poco satisfecho. Al asociar la gestión farmacéutica y SP se observa que 11 encuestados pertenece a la mala gestión farmacéutico: el 81.8% perciben SP es poco satisfecho y 18.2% que la SP es satisfecho; Al asociar la gestión farmacéutica y SP se observa que 31 encuestados pertenece a la regular gestión farmacéutico: el 12.9% perciben SP es poco satisfecho, 83.9% que la SP es satisfecho y 3.2% que el SP es muy satisfecho. Además, de 66 personas pertenece a la buena gestión farmacéutico: el 22.7% que la SP es satisfecho y 77.3% que el SP es muy satisfecho.

**Tabla 2**

*Repartición de frecuencias entre la gestión farmacéutica y la dimensión humanística (DH) de la satisfacción del paciente.*

			Humanística			Total
			Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Gestión farmacéutica	Mala	Recuento	2	9	0	11
		%	18,2%	81,8%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	0	10	21	31
		%	0,0%	32,3%	67,7%	100,0%
	Buena	Recuento	0	0	66	66
		%	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total	Recuento	2	19	87	108	
	% humanística	1,9%	17,6%	80,6%	100,0%	

La información que se evidencia en la tabla 2, refleja que de los 108 encuestados a evaluación de la dimensión humanista: el 80,6% perciben que la DH es muy satisfecho; 17,6% consideran que es satisfecho y 1,9% es poco satisfecho. De los 66 participantes que perciben la gestión farmacéutica buena, el 100% se encuentra muy satisfecho con la actitud humanística. De los 31 colaboradores que considera que la gestión farmacéutica regular: 67,3% se encuentran muy satisfecho y 32,3% satisfecho. Finalmente, de aquellos que perciben que la GF es mala: 81,8% manifiestan estar satisfechos en relación a la dimensión humanística y 18,2% manifiestan que se encuentran poco satisfecho.

**Tabla 3**

*Repartición de frecuencias entre la gestión farmacéutica y la dimensión Tecnológica-Científica (DTC) de la satisfacción del paciente.*

			Tecnológica-Científica			Total
			Poco satisfecho	satisfecho	Muy satisfecho	
Gestión farmacéutica	Mala	Recuento	7	4	0	11
		%	63,6%	36,4%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	6	22	3	31
		%	19,4%	71,0%	9,7%	100,0%
	Buena	Recuento	0	11	55	66
		%	0,0%	16,7%	83,3%	100,0%
Total		Recuento	13	37	58	108
		% Tecnológica científica	12,0%	34,3%	53,7%	100,0%

La información que se evidencia en la tabla 3, refleja que de los 108 encuestados a evaluación de la dimensión tecnológica científica: el 53,7% perciben que la DTC es muy satisfecho; 34,3% consideran que es satisfecho y 12,0% es poco satisfecho. De los 66 participantes que perciben la gestión farmacéutica buena, el 83,3% se encuentra muy satisfecho con la actitud tecnológico científica y 16,7% se encuentran satisfecho. De los 31 colaboradores que considera que la gestión farmacéutica regular: 9,7% se encuentran muy satisfecho, 71% consideran satisfecho y 19,4% poco satisfecho. Finalmente, de aquellos que perciben que la GF es mala: 36,4% manifiestan estar satisfechos en relación a la dimensión tecnológico-científico y 63,6% manifiestan que se encuentran poco satisfecho.

**Tabla 4**

*Repartición de frecuencias entre la gestión farmacéutica y la dimensión entorno (DE) de la satisfacción del paciente.*

			Entorno			Total
			Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Gestión farmacéutica	Mala	Recuento	9	1	1	11
		%	81,8%	9,1%	9,1%	100,0%
	Regular	Recuento	15	14	2	31
		%	48,4%	45,2%	6,5%	100,0%
	Buena	Recuento	3	32	31	66
		%	4,5%	48,5%	47,0%	100,0%
Total		Recuento	27	47	34	108
		% Entorno	25,0%	43,5%	31,5%	100,0%

La información que se evidencia en la tabla 4, refleja que de los 108 encuestados a evaluación de la dimensión entorno: el 31,5% perciben que la DE es muy satisfecho; 43,5% consideran que es satisfecho y 25,0% es poco satisfecho. De los 66 participantes que perciben la gestión farmacéutica buena, el 47,0% se encuentra muy satisfecho con la actitud tecnológico científica, 48,5% se encuentra satisfecho y 4.5% se encuentran poco satisfecho. De los 31 colaboradores que considera que la gestión farmacéutica regular: 9,7% se encuentran muy satisfecho, 71% consideran satisfecho y 19,4% poco satisfecho. Finalmente, de aquellos que perciben que la GF es mala: 36,4% manifiestan estar satisfechos en relación a la dimensión entorno y 63,6% manifiestan que se encuentran poco satisfecho.



## 4.2. Análisis inferencial.

**Tabla 5**

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	p
<b>Gestión farmacéutica</b>	<b>,139</b>	<b>108</b>	<b>,000</b>
Humanística	,268	108	,000
Tecnológica-Científica	,185	108	,000
Entorno	,145	108	,000
<b>Satisfacción del paciente</b>	<b>,129</b>	<b>108</b>	<b>,000</b>

Los datos que presentan la tabla 5, evidencian que el nivel de la dimensión humanista, tecnológica- científica y entorno tiene una distribución no normal, ya que  $p \leq 0,05$ ; en consecuencia, se asume que la distribución en general es no normal, por lo que se utilizó la prueba estadística de regresión logística.

### Prueba de contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** La gestión farmacéutica no influye en la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022.

**H<sub>a</sub>:** La gestión farmacéutica influye en la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022.

**Tabla 6**

*Contrastación de la variable satisfacción del paciente en función de la variable gestión farmacéutica.*

Variables relacionadas	Información de ajuste de los modelos							
	Logaritmo de la verosimilitud-2		Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R-cuadrado		
	Modelo					Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
	Solo intersección	Final						
SP y GF	108,493	12,010	96,483	2	,000	,591	,689	,459

Función de enlace: Logit.

Al obtener un valor de significancia de  $p=0.000$  y es menor de 0.05; Se desecha la hipótesis nula y se asiente la alterna, por lo tanto, con un 5% de significancia se puede concluir que la gestión farmacéutica influye en la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022, También de Nagelkerke 68,9% de influencia.

#### 4.2.2. Hipótesis específica 1

**H<sub>0</sub>:** La gestión farmacéutica no influye en la dimensión humanística de la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022.

**H<sub>a</sub>:** La gestión farmacéutica influye en la dimensión humanística de la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022.

**Tabla 7**

*La correlación entre la dimensión humanística en función de la variable gestión farmacéutica.*

Variables relacionadas	Información de ajuste de los modelos							
	Logaritmo de la verosimilitud-2		Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R-cuadrado		
	Modelo					Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
	Solo intersección	Final						
DH y GF	76,381	6,187	70,194	2	,000	,478	,714	,587

Función de enlace: Logit.

Al conseguir un valor de significancia de  $p=0.000$  y es menor de 0.05; Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, por consiguiente, con un 5% de significancia podemos concluir que la gestión farmacéutica influye en la dimensión humanística de la SP también, de Nagelkerke 72,4% de influencia.

#### 4.2.3. Hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>:** La gestión farmacéutica no influye en la dimensión Tecnológica-Científica de la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022.

**H<sub>a</sub>:** La gestión farmacéutica influye en la dimensión Tecnológica-Científica de la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022.

**Tabla 8**

*La correlación entre la dimensión Tecnológica-Científica en función de la variable gestión farmacéutica.*

Variables relacionadas	Información de ajuste de los modelos							
	Logaritmo de la verosimilitud-2		Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R-cuadrado		
	Modelo					Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
	Solo intersección	Final						
DTC y GF	96,929	14,104	82,825	2	,000	,536	,628	,401

Función de enlace: Logit.

Al conseguir un valor de significancia de  $p=0.000$  y es mayor de 0.05; Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por consiguiente, con un 5% de significancia podemos concluir que la gestión farmacéutica influye en la dimensión Tecnológica-Científica de la SP en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022. También de Nagelkerke 62,8% de influencia.

#### 4.2.2.4. Hipótesis específica 3

**H<sub>0</sub>:** La gestión farmacéutica no influye en la dimensión entorno de la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022.

**H<sub>a</sub>:** La gestión farmacéutica influye en la dimensión entorno de la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022.

**Tabla 9**

*La correlación entre la dimensión entorno en función de la variable gestión farmacéutica.*

Variables relacionadas	Información de ajuste de los modelos							
	Logaritmo de la verosimilitud-2		Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R-cuadrado		
	Modelo					Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
	Solo intersección	Final						
DTC y GF	69,460	20,750	48,710	2	,000	,363	,411	,210

Función de enlace: Logit.

Al conseguir un valor de significancia de  $p=0.00$  y es mayor de  $0.05$ ; Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, por consiguiente, con un  $5\%$  de significancia podemos concluir que la gestión farmacéutica influye en la dimensión entorno de la SP en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022. También de Nagelkerke  $41,1\%$  de influencia

## **V. DISCUSIÓN**

El presente estudio de investigación nombrado la gestión farmacéutica en la SP en el servicio de farmacia en un policlínico Lima 2022. Se busca la correlación causal que existe entre la GF en la SP. Estos resultados se pueden discrepar o fortalecer al estudio. Siendo la GF son las actividades que aseguran el estado óptimo de la farmacia, es decir es todo lo que se puede hacer como farmacéutico para mejorar la farmacia (Bosch, 2016; Corregidor,2020; Tomairo, 2017). Y la SP viene ser necesidades satisfechas del paciente, (Barrientos, 2018; Kaushl, 2016; Oscanoa, 2012).

De acuerdo con los resultados conseguidos de la hipótesis general se pudo corroborar la influencia y significancia de la GF en la SP, se indica que existe correlación entre las dos variables ( $p=0,00$ ) y es menor de 0,05 que demuestra la influencia de la GF sobre SP, en los pacientes que acuden al policlínico. Estos resultados son similares al de Barrientos (2018), quien demostró en su investigación que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención farmacéutica y la SP en una farmacia,  $p < 0.05$ , rho de Spearman 0,85 demuestra que la calidad de atención influye en al SP; por su parte Caruajulca & Vargas (2020) demuestra en su publicación que existe una correlación entre calidad de atención y SP, ( $p=0,00$ ) de una botica.

Asimismo, Chipana (2021) encontró una influencia entre la gestión farmacéutica y cumplimientos de buenas prácticas de dispensación (BPD) ( $p=0,00$ ) mostrando correlación directa entre las variables e indica un grado muy alto de correlación que GF influye en las BPD.

En cuanto las investigaciones internacionales, fortalecen los estudios encontrados Kabba et al. (2021) demuestra en su estudio de 4 Hospitales en sierra Leona que la GF influye en la SP con 56% de satisfechos. Lucca (2022) determinó los servicios de farmacias influyen en la SP con COVID con un 61,1% de satisfacción. Alotaibi (2021), también determino la influencia de la GF sobre la SP con significancia de 0,05 y el puntaje de satisfacción promedio general fue  $(3,24 \pm 0,629)$  de un puntaje máximo de 5 equivalente a 64,8%.

De esta forma se considera que los resultados conseguidos en la presente investigación tienen consecuencias semejantes a los estudios hallados en los antecedentes, se puede aseverar que la GF estudiadas brinda una buena SP.

Todas las investigaciones citadas sobre GF son fundamentadas por la teoría etológica que se basan evolución de las especies, como una especie en este caso una farmacia tiene adaptarse al cambio para mejorar y seguir en la vanguardia en caso contrario desaparece. Ahí tiene que ver mucho la gestión farmacéutica que tiene que hacer mejoras de acuerdo a las necesidades y/o expectativas que satisfacen a los pacientes, una farmacia es excelente, no por su tamaño si no por su gestión. Se puede decir que una buena GF, en todas sus dimensiones influyen en SP en todas sus dimensiones.

El estudio tiene un 39,8% que perciben satisfecho en el desempeño de la GF en la SP que se semejan o fortalecen con los encontrado por Quispe (2022) que obtuvo 47,57% moderadamente satisfecho, Castañeda (2021), dio como resultado 58% de satisfecho, Caruajulca & Vargas (2020) tiene 59,2% muy satisfecho, Kabba et al. (2021), solo tiene 28,7% de muy satisfecho, Hatton, (2018) tiene 80% muy satisfecho, Soeiro et al. (2017), encontró 58,4% satisfecho y Alotaibi (2021), que dieron como resultado el puntaje de satisfacción promedio general fue  $(3,24 \pm 0,629)$  de un puntaje máximo de 5 equivalente a 64,8% de satisfacción del paciente. A pesar de ser de diferentes lugares, infraestructura, idiosincrasia, etc. Demuestra que una buena Gestión Farmacéutico contribuye directamente en la satisfacción del paciente. En otras palabras, cuando hay mejor GF los pacientes se encuentran mejor satisfechos.

También en la presente investigación presenta un 39,8% consideran satisfecho y un 12% poco satisfecho. Al asociar la gestión farmacéutica y SP se observa que 11 encuestados pertenece a la mala gestión farmacéutico: el 81.8% perciben SP es poco satisfecho y 18.2% que la SP es satisfecho; Al asociar la gestión farmacéutica y SP se observa que 31 encuestados pertenece a la regular gestión farmacéutico: el 12.9% perciben SP es poco satisfecho, 83.9% que la SP es

satisfecho y 3.2% que el SP es muy satisfecho. Además, de 66 personas pertenece a la buena gestión farmacéutico: el 22.7% que la SP es satisfecho y 77.3% que el SP es muy satisfecho.

En la presente investigación y con los antecedentes presentes, los pacientes se mostraron muy satisfechos y lo plasmaron con sus altos porcentajes de satisfacción en las encuestas con el personal de farmacia (la gestión farmacéutica), por satisfacer las exigencias de los pacientes y con ello mejorar la eficacia de los servicios con prestados.

También estos trabajos se fundamentan por teoría expectativa y disconformidad que existe una relación entre la incertidumbre sobre las expectativas iniciales de los usuarios ante del consumo y la satisfacción después del consumo. En otras palabras, la percepción inicial puede modificarse con una buena gestión farmacéutica. Esto influye en la calificación de la satisfacción en el cuestionario (Oliver, 1980).

Al analizar las hipótesis específicas de la dimensión humanista en función a la Gestión Farmacéutica obtiene valor de significancia  $p=0,00$  es menor de 0,05 que demuestra la Gestión Farmacéutica influye en la dimensión humanística de la satisfacción del paciente en la farmacia de un policlínico. Que se fortalece con el estudio hallado de Castañeada (2022), que también encontró la influencia de las dos variables. Asimismo, el 80,6% perciben que la DH es muy satisfecho; 17,6% consideran que es satisfecho y 1,9% es poco satisfecho. Por otra parte, el estadístico de Nagelkerke muestra una influencia 71,4%. Se asemeja al estudio de Castañeada (2022) que tiene 66,4% satisfecho en la DH, Caruajulca & Vargas (2020) tiene un 55,2% de satisfacción en la DH y Ayala (2021) tiene 55% de satisfacción en la DH. Que son muy altos los porcentajes de satisfacción tanto en la investigación como los antecedentes. Entonces se puede decir que el paciente percibe que el personal de farmacia, tiene cuidado, precaución, trato amable y Cortez; se encuentra correctamente uniformado y buena presentación; respeta el orden de llegada y la discreción y confidencialidad.



Se basa en la teoría de la disonancia cognitiva (asimilación), León Festinger, esta teoría ocupa de crear un estado disonancia secundaria o malestar psicológico que contradice las suposiciones(expectativas) iniciales del usuario con respecto a las calificaciones del desempeño, es decir cuando el usuario en la practica la evaluación de un servicio contradicen las suposiciones primarias (Anderson, 1973).

Al analizar las hipótesis específicas de la dimensión tecnológico-científica en función a la Gestión Farmacéutica obtiene valor de significancia  $p=0,00$  es menor de 0,05 que demuestra la Gestión Farmacéutica influye en la dimensión tecnológico-científica de la satisfacción del paciente. Asimismo, el 53,7% perciben que la DTC es muy satisfecho; 34,3% consideran que es satisfecho y 12,0% es poco satisfecho. De los 66 participantes que perciben la gestión farmacéutica buena, el 83,3% se encuentra muy satisfecho con la actitud tecnológico científica y 16,7% se encuentran satisfecho. De los 31 colaboradores que considera que la gestión farmacéutica regular: 9,7% se encuentran muy satisfecho, 71% consideran satisfecho y 19,4% poco satisfecho. Finalmente, de aquellos que perciben que la GF es mala: 36,4% manifiestan estar satisfechos en relación a la dimensión tecnológico-científico y 63,6% manifiestan que se encuentran poco satisfecho. Por otra parte, el estadístico de Nagelkerke muestra una influencia 62,8%.

La investigación se fortalece con el estudio de Castañeda (2022) demuestra un 53% de satisfecho en la DTC, Caruajulca & Vargas (2020) encontró 54,1% en la DTC y Ayala (2021) tiene un 52% en DTC. Todas estas investigaciones tienen un alto porcentaje de satisfacción y fortalecen a los datos encontrado en la investigación.

Demostrando que el personal de farmacia brinda correctamente todos los productos prescritos en la receta, orienta al paciente dando recomendaciones sobre el medicamento sobre cómo administrar, como conservar, reacciones diversas, cuando tomar; demuestra seguridad y dominio de los medicamentos dispensados.

Esta dimensión se basa en la teoría de las colas estudia la conducta de los sistemas bajo condiciones operativas que a veces hacen que los usuarios esperen el

servicio. Tiene una aplicabilidad ya que aborda el dilema entre eficiencia (brindar un buen trato) y la eficiencia (reducir precio) para muchas entidades. Sin embargo, los modelos no siempre tienen explicaciones sencillas, lo que reduce sus utilidades. Para relacionar la teoría de colas con la gestión, primero se debe tomar en cuenta la relación entre el tiempo de permanencia y la calidad de la prestación. Luego varios indicadores claves de rendimiento conectados con la eficacia, la eficiencia y el esquema del sistema (Singer, 2008).

Al analizar las hipótesis específicas de la dimensión entorno en función a la Gestión Farmacéutica obtiene valor de significancia  $p=0,00$  es menor de 0,05 que demuestra la GF influye en la DE en la satisfacción del paciente, el 31,5% perciben que la DE es muy satisfecho; 43,5% consideran que es satisfecho y 25,0% es poco satisfecho. De los 66 participantes que perciben la gestión farmacéutica buena, el 47,0% se encuentra muy satisfecho con la actitud tecnológico científica, 48,5% se encuentra satisfecho y 4.5% se encuentran poco satisfecho. De los 31 colaboradores que considera que la gestión farmacéutica regular: 9,7% se encuentran muy satisfecho, 71% consideran satisfecho y 19,4% poco satisfecho. Finalmente, de aquellos que perciben que la GF es mala: 36,4% manifiestan estar satisfechos en relación a la dimensión entorno y 63,6% manifiestan que se encuentran poco satisfecho. Por otra parte, el estadístico de Nagelkerke muestra una influencia 41,1%. Que son similares con Castañeda (2022) que tiene 53,5% de satisfacción en la DE; Caruajulca & Vargas (2020) tiene 61,7% en la DE; Ayala (2021) tiene un 38% de satisfacción en la DE y Alotaibi, et al. (2021) tiene un 59,4% de satisfacción DE.

Cabe mencionar el trabajo de investigación tiene ligero menor porcentaje a comparación de los antecedentes, pero igual son altos los niveles de satisfacción. Por lo tanto, los pacientes consideran que la farmacia esta limpia, ordenada con iluminación buena y buena ventilación; presenta letreros para la facilidad de ubicación e información, pero consideran que no se cuenta con un buen abastecimiento.

Esta dimensión se fundamenta en la teoría del contraste, Los usuarios aumentaran la diferencia entre servicio recibido y el servicio esperado, por lo que el rendimiento objetivo puede ser inferior al determinado. Es decir, las reseñas del usuario son más desfavorables que otras por las expectativas que se crean antes del consumo, por lo que las brechas en la cognición del producto se magnifican o exageran en comparación con las expectativas y rendimiento (Anderson, 1973).

De esta forma, se puede estimar que las diferentes dimensiones de las SP en la farmacia se encuentran muy satisfechos, sobre todo en la DH y DTC y menor grado DE, debido al desabastecimiento de medicamentos, pero líneas generales se demuestra la influencia un buena GF influye a mejorar SP y las respuestas de los pacientes a su vez no evidencia los puntos en mejora continua.

## **VI. CONCLUSIONES**

**Primera:** De acuerdo a los resultados relacionado con el objetivo general; la gestión farmacéutica influye en la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022. Con el índice de Nagelkerke 68,9% de influencia.

**Segunda:** De acuerdo a los resultados relacionado con el objetivo específico la gestión farmacéutica influye en la dimensión humanística de la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022. Con el índice de Nagelkerke 72,4% de influencia.

**Tercera:** De acuerdo a los resultados relacionado con el objetivo específico la gestión farmacéutica influye en la dimensión Tecnológica-Científica de la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022. Con el índice de Nagelkerke 62,8% de influencia.

**Cuarta:** De acuerdo a los resultados relacionado con el objetivo específico la gestión farmacéutica influye en la dimensión entorno de la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022. Con el índice de Nagelkerke 41,1% de influencia.

## **VII. RECOMENDACIONES**

**Primera:** Se recomienda al administrador del policlínico medir la satisfacción de los pacientes como mínimo una vez al año, para poder conocer donde mejorar, es una buena retroalimentación.

**Segunda:** Según los resultados obtenidos en el apartado de dimensión Humanístico se sugiere que se siga con las actividades de capacitación, pero con más hincapié sobre las habilidades blandas para mejorar calidad de la atención del paciente

**Tercera:** Según los resultados obtenidos en el apartado de dimensión Tecnológico-científico mayor capacitación sobre dispensación farmacéutica. Mejorar la atención de la sumistración del medicamento en los pacientes

**Cuarta:** Según los resultados obtenidos en el apartado de dimensión entorno se recomienda que el director técnico lleve un mejor análisis de stock de medicamentos y el personal técnico pueda comunicar con el paciente los motivos reales para lograr comprensión y satisfecho del paciente.

## REFERENCIAS



- Alotaibi, N. H., Alzarea, A. I., Alotaibi, A. M., Khan, Y. H., Mallhi, T. H., Alharbi, K. S., ... & Alotaib, B. S. (2021). Exploring satisfaction level among outpatients regarding pharmacy facilities and services in the Kingdom of Saudi Arabia; a large regional analysis. *Plos one*, 16(4), e0247912. <https://doi:10.1371/journal.pone.0247912>
- Al Zaidan, M., Mohammed, A. M., Mohamed Ibrahim, M. I., Al Mahmoud, M., Al Abdulla, S., & Al-Kuwari, M. G. (2022). Pharmaceutical Care Service at Primary Health Care Centers: An Insight on Patient Satisfaction. *International Journal of Clinical Practice*, 2022, 1-7. <https://doi.org/10.1155/2022/6170062>.
- Ampuero Ramírez, D. M. (2017). *Rediseño del proceso de gestión de cotizaciones de una Empresa Química Farmacéutica*. [Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/146641>.
- Anderson, R. E. (1973). Consumer dissatisfaction: The effect of disconfirmed expectancy on perceived product performance. *Journal of marketing research*, 10(1), 38-44. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224377301000106>
- Arias, J. L. (2020). Proyecto de tesis. Guia para la elaboración. Agogocursos. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Ayala Cordero, Y. O. (2022). Gestión farmacéutica y satisfacción del acceso a medicamentos de usuarios atendidos en farmacia del centro de salud Belén, Ayacucho 2021 [Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80977>
- Bannister, D. (1962). Personal construct theory: A summary and experimental paradigm. *Acta psychologica*, 20, 104-120. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/0001691862900112>
- Barlow, R. E., & Proschan, F. (1975). *Statistical theory of reliability and life testing: probability models*. Florida State Univ Tallahassee. <https://apps.dtic.mil/sti/citations/ADA006399>

- Barrientos Valdez, J. D. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos*. [Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30674>
- Bible, J. E., Shau, D. N., Kay, H. F., Cheng, J. S., Aaronson, O. S., & Devin, C. J. (2018). ¿Are low patient satisfaction scores always due to the provider? *Spine*, 43(1), 58-64. <https://DOI: 10.1097/BRS.0000000000001453>
- Bosch, J. C. S. (Ed.). (2016). *Todo lo que debe saber sobre gestión de la farmacia. Liderar Personas. Profit Editorial*. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OUclDAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT29&dq=Todo+lo+que+debe+saber+sobre+gesti%C3%B3n+de+la+farmacia.+Liderar+Personas.+Profit+Editorial&ots=sLwmcbnFXr&sig=xe2KTKA78gGZyZgEPLd7Ewx87RY#v=onepage&q=Todo%20lo%20que%20debe%20saber%20sobre%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20farmacia.%20Liderar%20Personas.%20Profit%20Editorial&f=false>
- Cantú Delgado, H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. McGraw-Hill. <https://dspace.scz.ucb.edu.bo/dspace/bitstream/123456789/3606/1/3720.pdf>
- Carballo Barcos, M., & Guelmes Valdés, E. L. (2016). Algunas consideraciones acerca de las variables en las investigaciones que se desarrollan en educación. *Revista Universidad y sociedad*, 8(1), 140-150. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202016000100021](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100021)
- Caruajulca Vargas, R. J., & Vargas Quinto, R. (2021). *Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica roció, san juan de Lurigancho 2020* [Universidad María Auxiliadora]. <https://hdl.handle.net/20.500.12970/335>
- Castañeda Huillcahuaman, G. V., & Retamozo Quispe, M. E. (2022). *Calidad de Atención y Satisfacción del Cliente frente al Servicio Farmacéutico recibido en*

- la Farmacia del Policlínico SISOL La Victoria, Setiembre 2021.* [Universidad María Auxiliadora]. <https://hdl.handle.net/20.500.12970/930>
- Chipana Huauya, N. M. (2021). *Gestión farmacéutica y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en una Botica del distrito de San Martin de Porres, 2021* [Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83874>
- Corregidor, L (2020). *Gestión farmacéutica de la pandemia COVID-19 en un hospital mediano.* Revista de farmacia hospitalaria, 44, 11-16. <http://dx.doi.org/10.7399%2Ffh.11499>
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: *reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality.* Journal of marketing, 58(1), 125-131. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224299405800110>
- De la Fuente, L. (2017). *Modelos de integración para la gestión de la farmacia: ¿sobrevive el más fuerte?* Farmacia profesional, 31(4), 10-12. <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-profesional-3-articulo-modelos-integracion-gestion-farmacia-sobrevive-X0213932417614151>
- Definista, P. (2018, marzo 10). Relación Causal. *Definicion y que.es.*, 2022(1), 1-1. <https://definicionyque.es/relacion-causal/>
- Delahanty, L. (2001). Evaluating the Quality of Medical Care, Milbank Memorial Fund. Quarterly. *Health and Society.*
- Donabedian A. (1988) La calidad de la atención: ¿cómo se puede evaluar? *Jama Network* ,260(1), 1743-1748. <http://doi: 10.1001/jama.1988.03410120089033>
- Dubina, M. I., O'Neill, J. L., & Feldman, S. R. (2009). Effect of patient satisfaction on outcomes of care. *Expert review of pharmacoeconomics & outcomes research*, 9(5), 393-395. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1586/erp.09.45>
- Dueñas, O. (2006). Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud., *Ob. Cit*, 2006(1), 5-8. <http://www.Gerenciasalud.com/art.260.htm>.

- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- El Hajj, M. S., Salem, S., & Mansoor, H. (2011). Public's attitudes towards community pharmacy in Qatar: a pilot study. *Patient preference and adherence*, 5, 405. <https://doi: 10.2147/PPA.S22117>
- Elousa, P. (2003). Sobre la validez de los test. *Psicothema*, 15 (2), 315-321 <http://www.psicothema.com/pdf/1063.pdf>
- Gallego, J. (2018). Diseño conceptual-metodológico para el análisis metateórico de textos científicos. *Comunicación y Sociedad*, 0(31), 147–171. <http://www.comunicacionsociedad.cucsh.udg.mx/index.php/comsoc/article/view/6614/5938>
- García (2003) La tecnología su conceptualización y algunas reflexiones con respecto a su efecto, *Asociación Mexicana de Metodología de la Ciencia y de la Investigación*, 2(1), 13-28. <http://www.ammci.org.mx/revista/pdf/Numero2/2art.pdf>
- Ghasoub, R., Zaidan, M., Al-Yafie, S., Al-Siyabi, K., & Radwan, Y. (2017). Preliminary Study of Patients' perceptions and satisfaction in outpatient pharmacies at the cancer and heart centres in Qatar. *J. Appl. Pharm*, 9(4), 1-4. <http://doi: 10.21065/1920-4159.1000254>
- Hatton, J., Chandra, R., Lucius, D., & Ciuchta, E. (2018). Patient satisfaction of pharmacist-provided care via clinical video teleconferencing. *Journal of pharmacy practice*, 31(5), 429-433. <http://doi: 10.1177/0897190017715561>
- Hernández R, Fernández C, Baptista P. (2010) Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill.

- Hernández-Sampiere, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta. Mc Graw Hill.
- Kabba, J. A., Bah, A. J., James, P. B., Chang, J., Kitchen, C., Jiang, M., ... & Fang, Y. (2021). Patients satisfaction with free healthcare pharmaceutical services in Sierra Leone: a national cross-sectional study. *International Journal of Clinical Pharmacy*, 43(3), 556-565. <http://doi: 10.1007/s11096-020-01163-5>
- Kaushal, S. K. (2016). Service quality expectations and perceptions of patients towards health care services. *Scms journal of indian management. Indian*, 13(4), 5-18. <https://web.p.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=09733167&AN=120476195&h=%2bmHt%2bpb7fkSO62u%2f9Djp2IOLggojHngtBuP2BsVt1O8f25gOlqtBhs%2b2PF%2fXKGaqdLnT4dh5eNBs6dOwU56x5w%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrlNotAuth&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d09733167%26AN%3d120476195>
- La Organización Mundial de la Salud (2018). Nueva Clasificación Internacional de Enfermedades. [https://www.who.int/es/news/item/17-06-2018-who-releases-new-international-classification-of-diseases-\(icd-11\)](https://www.who.int/es/news/item/17-06-2018-who-releases-new-international-classification-of-diseases-(icd-11)).
- Lei, P., & Jolibert, A. (2012). A three-model comparison of the relationship between quality, satisfaction and loyalty: an empirical study of the Chinese healthcare system. *BMC Health Services Research*, 12(1), 1-11. <https://DOI: 10.1186/1472-6963-12-436>.
- Liao, Jianwen, Harold Welsch y Michael Stoica. (2003). *Organizational absorptive capacity and responsiveness: An empirical investigation of growth-oriented SMEs*. *Entrepreneurship: Theory & Practice*, 28(1), 63-85. DOI: <https://doi.org/10.1111/1540-8520.00032>

- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). Fundamentos metodológicos. *Metodología de la investigación social cuantitativa*, 1(1), 4-31. <https://ddd.uab.cat/record/129382>
- Lucca, J. M., Kurdi, S., Albaqshi, B., & Joseph, R. (2022). Patient satisfaction with pharmaceutical care services for chronic diseases and their medication adherence during COVID-19 in Saudi Arabia. *International Journal of Pharmacy Practice*, 30(2), 136-142. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35294010/>
- Mora Guillart, L. (2015). Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. *Revista cubana de oftalmología*, 28(2), 228-233. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=s0864-21762015000200009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-21762015000200009)
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación. Cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of marketing research*, 17(4), 460-469. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/002224378001700405>
- Organización Panamericana de la Salud. (2013). Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud: documento de posición de la OPS/OMS. <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf>
- Oscanoa, T. (2012). Acceso y usabilidad de medicamentos: propuesta para una definición operacional. *Revista peruana de medicina experimental y salud pública*, 29(1), 119-26. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n1/a18v29n1.pdf>.
- Pick de Weiss, S., & López Velasco de Faubert, A. L. (1990). *¿Cómo investigar en ciencias sociales?* Trillas Editorial.

- Quispe Huanca, D., & Valeriano Chávez, N. R. (2022). Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Usuario que acude al Servicio de Farmacia del Policlínico EsSalud Juliaca, Setiembre 2021 [Universidad María Auxiliadora]. <https://hdl.handle.net/20.500.12970/1061>
- Real Academia Española (RAE) (2022) Diccionario de la Lengua Española <https://dle.rae.es/empat%C3%ADa?m=for>
- Rodríguez (2008) ¿Qué es el humanismo? Problemática de la formación humanística. *Sistema de información científica Redalyc*, 2008(72), 89-104. <https://www.redalyc.org/pdf/5155/515551759007.pdf>
- Singer, M., Donoso, P., & Scheller-Wolf, A. (2008). Una introducción a la teoría de colas aplicada a la gestión de servicios. *Revista Abante*, 11(2), 93-120. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=3&sid=c2a9d153-cf95-4566-96fbc7860de33c70%40redis&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZI#AN=52287476&db=bth>
- Soeiro, O. M., Tavares, N. U. L., Nascimento Júnior, J. M. D., Guerra Junior, A. A., Costa, E. A., Acurcio, F. D. A., ... & Costa, K. S. (2017). Patient satisfaction with pharmaceutical services in Brazilian primary health care. *Revista de saude publica*, 51, 21. <https://www.scielo.org/article/rsp/2017.v51suppl2/21s/en/>
- Surur, A. S., Teni, F. S., Girmay, G., Moges, E., Tesfa, M., & Abraha, M. (2015). Satisfaction of clients with the services of an outpatient pharmacy at a university hospital in northwestern Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC health services research*, 15(1), 1-8. [https://doi: 10.1186/s12913-015-0900-6](https://doi:10.1186/s12913-015-0900-6)
- Tomairo, E. (2017). *Gestión farmacéutica y satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en los servicios de farmacia de los hospitales de la DIRESA-Callao, 2018*. [Universidad Nacional del Callao]. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/4000>

Zastowny, T. R., Roghmann, K. J., & Hengst, A. (1983). Satisfaction with medical care: replications and theoretic reevaluation. *Medical care*, 21(3), 294-322.  
<https://www.jstor.org/stable/3764877>



## **ANEXOS**

## Anexo A: matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1: Gestión farmacéutica	Son las actividades que aseguran el estado óptimo de la farmacia, es decir es todo lo que se puede hacer como farmacéutico para mejorar la farmacia (Bosch, 2016).	Es la suma de total de puntos obtenidos de las 5 dimensiones y 20 indicadores con 20 ítems	1. Fiabilidad	Atención correcta y sin errores Atención según el horario establecido Atención según el orden de llegada Atención sin discriminación	1 2 3 4	Ordinal  Totalmente en desacuerdo = 0  Parcialmente de acuerdo = 1  De acuerdo =2  Totalmente de Acuerdo =3
			2. Capacidad de Respuesta	Atención correcta y sin errores Atención según el horario establecido Atención según el orden de llegada Atención sin discriminación	5 6 7 8	
			3. Empatía	Trato afable y respetuoso al usuario Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista El personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad.	9 10 11 12	
			4. Seguridad	Confianza hacia el personal que le atendió Conocimientos solidos del personal que le atendió Tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas de los usuarios Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención.	13 14 15 16	
			5. Tangibilidad	Impacto visual del servicio de farmacia Señalización adecuada para ubicar el servicio Espacios disponibles y limpios Sala de espera adecuada y cómoda	17 18 19 20	
Variable 2: Satisfacción del paciente	Es una medición de los resultados de las interacciones entre los profesionales de la salud y los	Será la suma de total de puntos obtenidos de las 3 dimensiones y 15	1. Humanística	Atención con cuidado y precaución Trata amable y cortes Respeto por la privacidad y confidencialidad Respeto por el orden de llegada de los pacientes Personal correctamente uniformado y aseado	1 2 3 4 5	Ordinal  No satisfecho = 0  Poco satisfecho = 1  Satisfecho = 2
			2. Tecnológica-	Eficacia en el servicio Orientación en el	6	

	pacientes (DELAHANTY, 2001). En otras palabras, son las expectativas que tiene el paciente	indicadores con 15 ítems	Científica	servicio Ofrecimiento de charlas educativas Seguridad y dominio de la farmacoterapia Ofrecimiento de alternativas al tratamiento	7 8 9 10	Muy satisfecho = 3
			3. Entorno	Limpieza y orden en la farmacia Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia Señalización adecuada de la farmacia Seguridad de la farmacia Abastecimiento y disponibilidad de los productos	11 12 13 14 15	

## Anexo B: matriz consistencia

Título: La gestión farmacéutica en la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima-2022				
Autor: Jimmy Pascual Toma Zarate				
Problema	Objetivos generales	Hipótesis general	Variables / Dimensiones	Metodología
¿En qué medida influye la gestión farmacéutica en la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima-2022?	Determinar en qué medida influye la gestión farmacéutica en la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022.	La gestión farmacéutica influye en la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022.	Variable X: Gestión farmacéutica Dimensiones: -Fiabilidad -Capacidad de respuesta -Seguridad -Empatía -Seguridad	Tipo de investigación: -Básica Enfoque: -Cuantitativo Nivel: -Correlacional Diseño: -No experimental -Transversal -Correlacional causal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable Y: Satisfacción del paciente Dimensiones: -Humanística -Tecnológica-científica -Entorno	<b>Población:</b> N= 1500 <b>Muestra:</b> 108 <b>Técnica:</b> -Encuesta <b>Instrumentos:</b> - Cuestionario de Gestión farmacéutica - Cuestionario de Satisfacción del paciente <b>Análisis descriptivo:</b> Porcentajes Tabla de contingencia  <b>Análisis Inferencial:</b> -Kolmogorov-Smirnov (prueba de normalidad). -Regresión lineal
¿En qué medida influye la gestión farmacéutica en la dimensión humanística de la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022?	Determinar en qué medida influye la gestión farmacéutica en la dimensión humanística de la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022.	La gestión farmacéutica influye en la dimensión humanística de la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022.		
¿En qué medida influye la gestión farmacéutica en la dimensión Tecnológica-Científica de la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022?	Determinar en qué medida influye la gestión farmacéutica en la dimensión Tecnológica-Científica de la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022.	La gestión farmacéutica influye en la dimensión Tecnológica-Científica de la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022.		
¿En qué medida influye la gestión farmacéutica en la dimensión entorno de la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022?	Determinar en qué medida influye la gestión farmacéutica en la dimensión entorno de la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022.	La gestión farmacéutica influye en la dimensión entorno de la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022.		

## Anexo C. Instrumento para recolección de datos

### FICHA DE DATOS

#### DATOS DEMOGRÁFICOS

1. Sexo: Varón ( )      Mujer ( )

2. Edad: \_\_\_\_\_

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN FARMACÉUTICA

#### INSTRUCCIONES:

*A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la Calidad de atención farmacéutica, agradecemos las respuesta con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa*

*(X) la columna enumerada, según su criterio.*

Si tu respuesta es **Totalmente en desacuerdo**, marcar el número “0”

Si tu respuesta es **Parcialmente de acuerdo** marcar el numero “1”

Si tu respuesta es **de acuerdo** marcar el numero “2”

Si tu respuesta es **Totalmente de acuerdo** marcar el numero “3”

Recuerda que no existe respuesta buena ni mala, solo nos interesa tu sinceridad para contestar. A continuación, te presentamos el Cuestionario de Calidad de atención farmacéutica.

	0	1	2	3
<b>FIABILIDAD</b>				
1. Desde el inicio hasta el final de su atención, ¿la calidad de atención fue correcta en el servicio recibido en la farmacia?				
2. ¿Le atendieron de acuerdo al turno en el que llego a la farmacia?				
3. ¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno en la farmacia?				
4. ¿La atención que recibió, se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros clientes en la farmacia?				

CAPACIDAD DE RESPUESTA				
5. ¿La atención recibida en la farmacia fue rápida y eficaz?				
6. Si presentó algún inconveniente en su atención, ¿el personal de la farmacia que le atendió lo resolvió inmediatamente?				
7. En caso de ausencia de un producto, ¿el personal de la farmacia que le atención le ofreció otras alternativas de productos oportunamente?				
8. ¿El personal de la farmacia permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?				
SEGURIDAD				
9. El personal de la farmacia que le atendió, ¿le inspiró confianza?				
10. El personal de la farmacia que le atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?				
11. El personal de farmacia que le atendió, ¿le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
12. ¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad de los productos que Ud. adquirió?				
EMPATÍA				
13. El personal de la farmacia que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
14. ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de la farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
15. El personal de la farmacia, ¿es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del cliente?				
16. El personal de la farmacia, ¿es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
TANGIBILIDAD				
17. ¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?				
18. ¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los clientes o pacientes en su atención?				
19. ¿El establecimiento de salud (farmacia), cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes?				
20. ¿La botica, se encontró limpia, y cuenta con un ambiente cómodo para la atención de los clientes?				

Asegúrese de haber contestado todas las preguntas. Muchas gracias.

## Validez de constructo de la del CGC

### Análisis factorial exploratorio

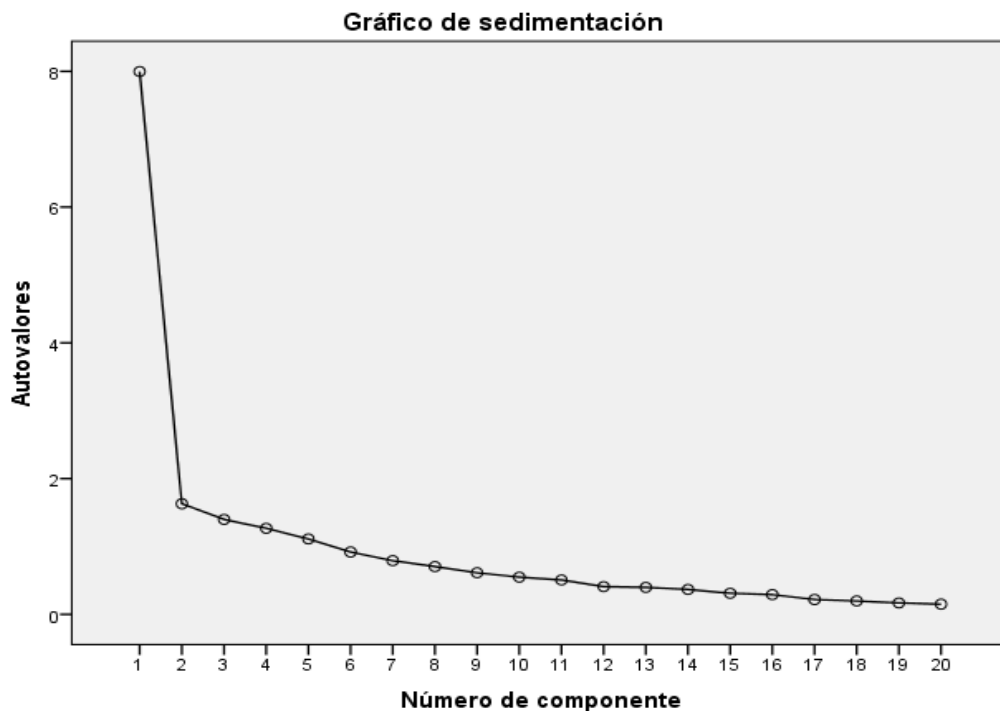
#### KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,854
	Chi-cuadrado	1116,95
Prueba de esfericidad aproximado de Bartlett	gl	6
	Sig.	190
		,000

#### Comunalidades

	Inicial	Extracción
		n
GF1	1,000	,744
GF2	1,000	,806
GF3	1,000	,726
GF4	1,000	,628
GF5	1,000	,591
GF6	1,000	,723
GF7	1,000	,579
GF8	1,000	,551
GF9	1,000	,509
GF10	1,000	,450
GF11	1,000	,706
GF12	1,000	,577
GF13	1,000	,713
GF14	1,000	,768
GF15	1,000	,714
GF16	1,000	,777
GF17	1,000	,500
GF18	1,000	,765
GF19	1,000	,769
GF20	1,000	,810

Método de extracción:  
Análisis de Componentes principales.



**Varianza total explicada**

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	7,997	39,986	39,986	7,997	39,986	39,986	3,572	17,862	17,862
2	1,630	8,149	48,136	1,630	8,149	48,136	2,835	14,174	32,036
3	1,399	6,996	55,131	1,399	6,996	55,131	2,552	12,758	44,794
4	1,268	6,341	61,473	1,268	6,341	61,473	2,375	11,875	56,669
5	1,111	5,554	67,026	1,111	5,554	67,026	2,071	10,357	67,026
6	,919	4,596	71,622						
7	,791	3,955	75,577						
8	,704	3,520	79,097						
9	,613	3,065	82,163						
10	,549	2,743	84,906						
11	,507	2,534	87,440						
12	,409	2,046	89,485						
13	,398	1,990	91,476						
14	,367	1,835	93,311						
15	,311	1,556	94,867						
16	,291	1,455	96,321						
17	,219	1,095	97,416						
18	,197	,987	98,403						
19	,169	,845	99,248						
20	,150	,752	100,000						

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.



**Baremos de la variable Gestión farmacéutica**

<b>Niveles</b>	<b>Rangos</b>
Mala	<b>36-44</b>
Regular	<b>45-52</b>
Buena	<b>53-60</b>

*Confiabilidad del instrumento: Cuestionario de la Gestión farmacéutica*

<b>Variable</b>	<b>Número de Ítems</b>	<b>Coefficiente de confiabilidad</b>
<i>Gestión farmacéutica</i>	20	0.917

La prueba de confiabilidad de consistencia interna Alfa de Cronbach para el cuestionario de Gestión farmacéutica se obtuvo un coeficiente de 0.917, lo cual indica que el instrumento posee una alta confiabilidad.

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

### INSTRUCCIONES:

*A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la Satisfacción al cliente, agradecemos las responda con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna enumerada, según su criterio.*

Si tu respuesta es

**No satisfecho (a)**, marcar el número "0"

Si tu respuesta es **Poco satisfecho (a)**, marcar el número "1"

Si tu respuesta es Satisfecho (a), marcar el número "2"

Si tu respuesta es **Muy satisfecho (a)**, marcar el número "3"

Recuerda que no existe respuesta buena ni mala, solo nos interesa tu sinceridad para contestar. A continuación, te presentamos el Cuestionario de Satisfacción al Cliente.

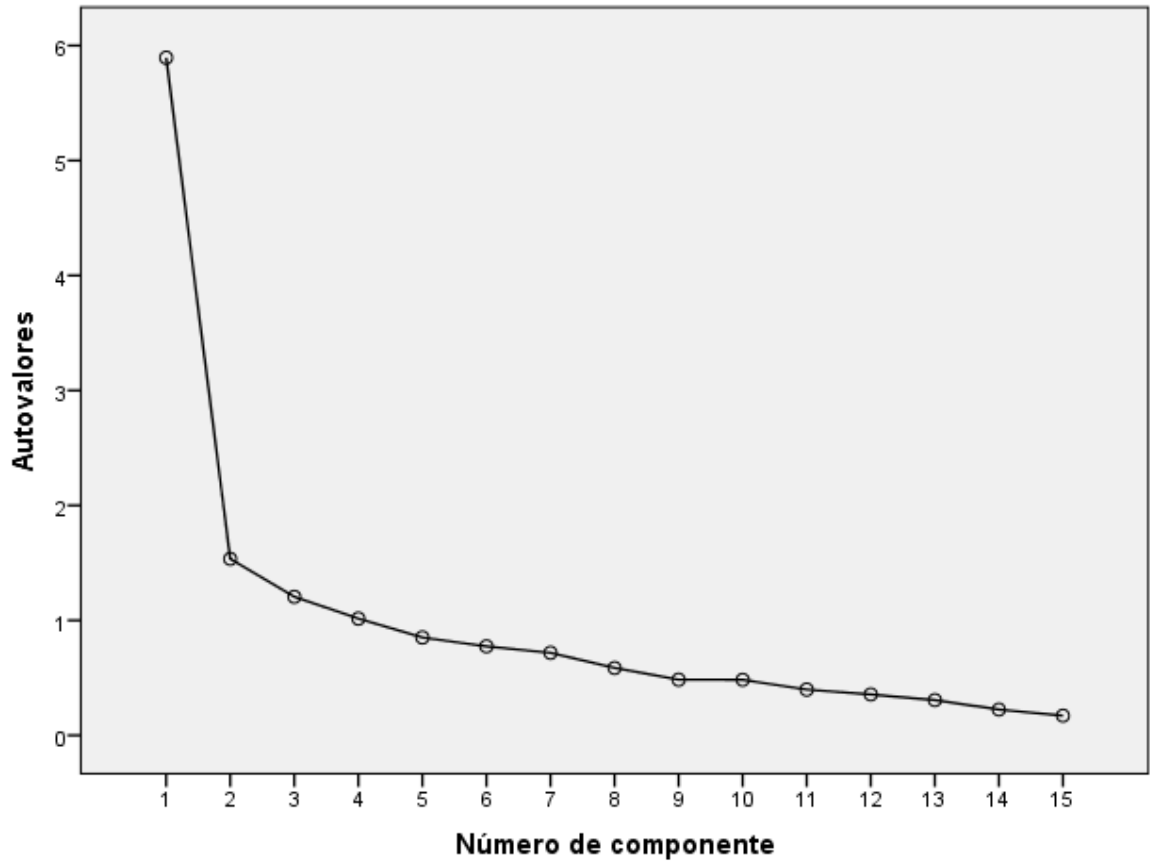
	0	1	2	3
<b>HUMANÍSTICA</b>				
1. El personal de la farmacia, ¿le atiende con cuidado y precaución?				
2. El personal de la farmacia, ¿le brinda un trato amable y cortés?				
3. El personal de la farmacia, ¿respeta la confidencialidad de lo que Ud. compra, y actúa con discreción?				
4. El personal de la farmacia, ¿respeta el orden de llegada de los pacientes?				
5. El personal de la farmacia, ¿se encuentra correctamente uniformado y aseado?				
<b>TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA</b>				
6. El personal de la farmacia, ¿le otorga correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
7. El personal de la farmacia, ¿le orientó sobre los medicamentos que va a usar?				
8. El personal de la farmacia, ¿le brinda alguna charla educativa mientras es atendido(a)?				

9. El personal de la farmacia, ¿demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?				
10. El personal de la farmacia, ¿le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				
ENTORNO				
11. ¿Ud. considera que la farmacia está limpia y ordenada?				
12. ¿Ud. considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?				
13. ¿Ud. considera que la farmacia presenta letreros, avisos u otros que facilitan su ubicación y/o información hacia los clientes del servicio?				
14. ¿Ud. considera que la farmacia, se encuentra ubicada en una zona que transmita seguridad para los pacientes?				
15. ¿Ud. considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los pacientes?				

A. factorial Comunicación efectiva  
KMO y prueba de Bartlett

Medida de adecuación muestral de Kaiser-Meyer-Olkin.		,831
Prueba de esfericidad de Bartlett	Chi-cuadrado aproximado	681,242
	gl	105
	Sig.	,000

Gráfico de sedimentación



Comunalidades

	Inicial	Extracción
SP1	1,000	,767
SP2	1,000	,662
SP3	1,000	,587
SP4	1,000	,633
SP5	1,000	,625
SP6	1,000	,605
SP7	1,000	,401
SP8	1,000	,347
SP9	1,000	,364
SP10	1,000	,594
SP11	1,000	,495
SP12	1,000	,523
SP13	1,000	,668

SP14	1,000	,627
SP15	1,000	,737

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

#### Varianza total explicada

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de las saturaciones al cuadrado de la extracción			Suma de las saturaciones al cuadrado de la rotación		
	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado	Total	% de la varianza	% acumulado
1	5,895	39,297	39,297	5,895	39,297	39,297	3,353	22,354	22,354
2	1,534	10,230	49,526	1,534	10,230	49,526	3,077	20,512	42,866
3	1,205	8,035	57,561	1,205	8,035	57,561	2,204	14,695	57,561
4	1,015	6,768	64,329						
5	,851	5,673	70,002						
6	,774	5,158	75,160						
7	,718	4,786	79,945						
8	,586	3,906	83,852						
9	,484	3,226	87,078						
10	,483	3,222	90,300						
11	,398	2,651	92,951						
12	,356	2,373	95,324						
13	,307	2,044	97,367						
14	,224	1,495	98,862						
15	,171	1,138	100,000						

Método de extracción: Análisis de Componentes principales.

#### Baremos de la variable Satisfacción del paciente

Niveles	Rangos
Baja	25-32
Media	33-39
Alta	40-45

#### Baremos de las dimensiones de la variable Satisfacción del paciente

Niveles	Dimensión		
	Humanística	Tecnológica-Científica	Entorno
Baja	6-9	9-11	6-9
Media	10-12	12-13	10-12
Alta	13-15	14-15	13-15

#### Análisis de confiabilidad

*Confiabilidad del instrumento: Cuestionario de la Satisfacción del paciente*

<b>Variable</b>	<b>Número de Ítems</b>	<b>Coefficiente de confiabilidad</b>
<i>Satisfacción del paciente</i>	15	0.864

La prueba de confiabilidad de consistencia interna Alfa de Cronbach para el cuestionario de Satisfacción del paciente se obtuvo un coeficiente de 0.864, lo cual indica que el instrumento posee una fuerte confiabilidad.

#### **Anexo D. Consentimiento informado**

El propósito de este documento es brindar una clara explicación del estudio que se viene realizando; así como, el rol de los participantes.

El objetivo de esta investigación es: Determinar en qué medida influye la gestión farmacéutica en la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un Policlínico Lima 2022.

Está autorizado por Universidad César Vallejo.

El estudio no conlleva ningún riesgo y el participante no recibe ningún beneficio. Tampoco se dará compensación económica por participar. A las personas que accedan participar de este estudio, se les pedirá responder a preguntas relacionadas a sus datos sociodemográficos (edad, sexo, grado académico) y las preguntas del instrumento que miden las variables mencionadas.

Entiendo que los datos suministrados serán utilizados con fines investigación y fui elegido/a por ser un participante que cumple el perfil de elegibilidad para tal fin. Mi participación es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas serán procesadas utilizando un código de identificación; en consecuencia, serán anónimas.

En caso de tener dudas, los participantes pueden hacer preguntas en cualquier momento; así mismo, pueden retirarse cuando lo estimen pertinente sin que eso les perjudique.

Se le agradece su participación voluntaria.

Marque su respuesta dentro de los corchetes.

Si acepto: [ ]

No acepto: [ ]



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MENDEZ VERGARAY JUAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "La gestión farmacéutica en la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un policlínico, Lima-2022", cuyo autor es TOMA ZARATE JIMMY PASCUAL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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, 20 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MENDEZ VERGARAY JUAN <b>DNI:</b> 09200211 <b>ORCID:</b> 0000-0001-7286-0534	Firmado electrónicamente por: JMENDEZVE el 21- 12-2022 21:48:06

Código documento Trilce: TRI - 0496934