



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión farmacéutica y satisfacción de usuarios al acceso a
medicamentos en un establecimiento de salud nivel III-2, Trujillo,
2023**

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

AUTORA:

Velasquez Pita, Roxana Gasdali (orcid.org/0000-0001-8598-3744)

ASESORAS:

Dra. Ramirez Lau, Sandra Cecilia (orcid.org/0000-0002-6970-2778)

Mgtr. Verastegui Galvez, Enma Pepita (orcid.org/0000-0003-1606-7229)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria.

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a Dios por ser mi fortaleza; a mis padres por motivarme siempre continuar superándome; a mi esposo por su apoyo incondicional y a mis hijas que son mi motivo de superación.

Velásquez Pita, Roxana Gasdali

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a la prestigiosa universidad César Vallejo, donde tuve la oportunidad de fortalecer mis conocimientos. Asimismo, agradezco a la institución de salud que me brindó la posibilidad de llevar a cabo mi investigación y a mi asesora, quien me orientó en cada etapa del desarrollo de mi tesis.

Velásquez Pita, Roxana Gasdali



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANDRA CECILIA RAMIREZ LAU, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión farmacéutica y satisfacción de usuarios al acceso a medicamentos en un establecimiento de salud nivel III-2, Trujillo, 2023", cuyo autor es VELASQUEZ PITA ROXANA GASDALI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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.

TRUJILLO, 28 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANDRA CECILIA RAMIREZ LAU DNI: 18100336 ORCID: 0000-0002-6970-2778	Firmado electrónicamente por: SCRAMIREZL el 06- 08-2023 21:48:49

Código documento Trilce: TRI - 0625816



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VELASQUEZ PITA ROXANA GASDALI estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión farmacéutica y satisfacción de usuarios al acceso a medicamentos en un establecimiento de salud nivel III-2, Trujillo, 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
VELASQUEZ PITA ROXANA GASDALI DNI: 43279567 ORCID: 0000-0001-8598-3744	Firmado electrónicamente por: RVELASQUEZPIT el 14-08-2023 12:58:21

Código documento Trilce: INV - 1268847

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE LA ASESORA	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTORA	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	15
3.3 Población, (criterios de selección), muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimiento	18
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Nivel de la variable y dimensiones de la gestión farmacéutica	20
Tabla 2	Nivel de la variable y dimensiones de la satisfacción en el acceso a medicamentos	21
Tabla 3	Correlación entre gestión farmacéutica y la satisfacción en acceso a medicamentos de usuarios	22
Tabla 4	Correlación entre gestión farmacéutica y la dimensión humana	223
Tabla 5	Correlación entre gestión farmacéutica y la dimensión técnico científico	24
Tabla 6	Correlación entre gestión farmacéutica y la dimensión entorno	25

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Esquema del diseño no experimental correlacional	15
--	----

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar si la gestión farmacéutica se relaciona con la satisfacción de usuarios al acceso a medicamentos en un establecimiento de salud nivel III-2, Trujillo, 2023. El tipo de estudio fue aplicado, con diseño no experimental, de corte transversal, descriptivo-correlacional. Contó con una muestra no probabilística de 273 usuarios, la técnica empleada fue encuesta y su instrumento el cuestionario de escala ordinal tipo Likert. Como resultados descriptivos se obtuvo que, según la percepción de los usuarios respecto a la gestión farmacéutica, el 65.6% precisan un nivel, 28.9% regular y el 5.5% en un nivel deficiente, así mismo, respecto a la satisfacción en el acceso a los medicamentos, el 87.5% precisa un nivel alto, seguido de medio en 9.2% y bajo 3.3%. Como parte de los resultados inferenciales, se puede que hay una significancia ($\text{sig.} < 0.05$) con un coeficiente de Rho Spearman de 0.638, determinándose una correlación significativa directa moderada entre las variables de estudio.

Palabras clave: Gestión farmacéutica, satisfacción, acceso a medicamentos.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine if pharmaceutical management is related to user satisfaction in accessing medications at a level III-2 facility in Trujillo, 2023. The study type was applied, with a non-experimental, cross-sectional, descriptive-correlational design. It had a non-probabilistic sample of 273 users, and the survey technique was employed using a Likert-type ordinal scale questionnaire as the instrument. Descriptive results indicated that, according to user perception regarding pharmaceutical management, 65.6% indicated a satisfactory level, 28.9% indicated a regular level, and 5.5% indicated a deficient level. Similarly, in terms of satisfaction with medication access, 87.5% indicated a high level, followed by a moderate level in 9.2% and a low level in 3.3%. As part of the inferential results, a significance level ($\text{sig.} < 0.05$) was found with a Spearman's Rho coefficient of 0.638, determining a significant moderate direct correlation between the study variables.

Keywords: Pharmaceutical management, satisfaction, medication access.

I. INTRODUCCIÓN

Se considera el acceso a medicamentos esenciales como un problema mundial, sobre todo para las personas con escasos recursos y desfavorecidos. Al respecto se menciona que el sistema de salud debe ser más eficiente para garantizar la igualdad de acceso a ellos y hacer énfasis en la producción y distribución de alta calidad y a precios asequibles para todas las personas (Organización mundial de la salud [OMS], 2021).

El informe de Médicos Sin Fronteras (2021) destaca que, la limitación en el acceso a medicamentos sigue siendo un desafío importante en los países más pobres, especialmente para las enfermedades desatendidas. Además, señaló que los precios de los medicamentos para ciertas patologías son inaccesibles, por lo que dificulta el cumplimiento del tratamiento al no poder cumplir con las recomendaciones médicas y por lo tanto aumenta la carga de morbilidad en estas poblaciones.

La Fundación Bill y Melinda Gates publicó en el 2020 un informe sobre el acceso a los medicamentos, catalogando este como un problema a nivel mundial, sobre todo en países con ingresos bajos y medianos. Hace hincapié que es necesario un mayor enfoque en la innovación y la colaboración entre gobiernos, empresas y organizaciones para garantizar un acceso equitativo a los medicamentos (Fundación Bill y Melinda Gates, 2020).

La OMS refiere que la falta de medicamentos en hospitales es un problema que puede presentarse en diferentes países, contextos y estar relacionado a diversos factores como: falta de suministro de medicamentos en el mercado, problemas de distribución, logística, mala gestión de los inventarios y la falta de fondos para comprarlos; condición que empeora la salud de las personas, al no contar con los insumos necesarios para su tratamiento oportuno (OMS, 2019).

El Ministerio de Salud de Perú (MINSAL, 2021) considera el acceso a medicamentos como desafío significativo, especialmente las poblaciones vulnerables. Además, menciona que esta condición empeoró con la llegada de la enfermedad ocasionada por la COVID-19, ocasionando un aumento del costo de medicamentos y cortar la cadena de suministro para los hogares.

El Instituto Peruano de Economía (IPE) refiere que un 56% de las personas afiliadas a un tipo de seguro del estado, tiene dificultad para acceder a medicamentos y el 33% respecto al Seguro Social de Salud (EsSalud). Además, sostiene que los medicamentos deberían estar cubiertos por el sistema de salud del estado. Por el contrario, por mala gestión, problemas de desabastecimiento entre otras causas, conllevan a las personas a adquirir medicamentos que no están disponibles en el sector público en establecimientos farmacéuticos privados, enfrentándose una gama muy amplia de precios. De acuerdo a la Dirección general de medicamentos insumos y drogas (Digemid) de cada cinco establecimientos del estado uno registró desabastecimiento o stock insuficiente de la canasta típica de medicamentos creada por la IPE de diciembre de 2021 (IPE, 2022)

La encuesta demográfica y de salud familiar (ENDES) refiere al 94,5 % que tuvieron algún problema para poder atenderse en un establecimiento de salud y de tratarse de algún episodio de enfermedad, de los cuales el 86,4% refiere la falta de personal para su atención y el 58,1% por problemas económicos para acceder al tratamiento por los costos que estos representan (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2022).

Según el boletín sobre indicadores en precios de la economía de la capital de Perú del presente año, menciona un aumento en los costos en salud de 0.26% y 0.1% en productos farmacéuticos, este aumento en precios en medicamentos, conlleva a no adquirir los medicamentos completos de una receta o que sean inaccesibles en la compra, especialmente para aquellos individuos que carecen de cobertura médica, y de recursos financieros limitados, lo que puede resultar en una falta de acceso a tratamientos esenciales y por lo tanto no contribuyen a la mejoría de la salud (INEI, 2023).

El IPE menciona que a pesar de la crisis sanitaria que puso en evidencia deficiencias del sistema público de salud, La Libertad tiene 9.3% en desabastecimiento de medicamentos en la canasta básica de medicamentos, calificándola como una de las regiones con menores porcentajes en este. No obstante, la actual escasez de estos en establecimientos públicos sigue afectando a la población, especialmente a los de ingresos más bajos, obligándoles a adquirir los medicamentos en establecimientos farmacéuticos privados. Conforme a la Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO), el gasto en medicamentos de las

personas con ingresos más bajos, pasó de ser un gasto del 18.5% de sus salarios en 2019 a 45.1% para el 2020 (IPE, 2022)

Después de familiarizarse con la problemática en diferentes ámbitos, así mismo, teniendo en cuenta que el campo de acción del profesional Químico Farmacéutico se ha expandido en los últimos tiempos en respuesta a la llegada de la COVID-19 y a las nuevas demandas de los usuarios; por ello, el departamento de farmacia por medio de una buena gestión farmacéutica busca que los medicamentos sean accesibles y utilizados de manera segura y eficaz al proporcionar una atención de calidad, con información y asesoramiento, en temas relacionados a medicamentos, lo que busca ser evidenciado por la presente investigación, desarrollada en el servicio de farmacia de un establecimiento de Salud nivel III-2, a donde acuden a comprar medicamentos pacientes atendidos en la institución y de otros establecimientos públicos como privados, que no cuentan con medicamentos disponibles.

Por lo tanto, conocer la satisfacción del usuario será fundamental porque permite evaluar y perfeccionar la atención que se brinda en el servicio, además de fomentar la fidelidad de los clientes y garantizar la competitividad en el mercado. La retroalimentación de los usuarios es una valiosa fuente de información para determinar áreas que se pueden mejorar para realizar elecciones respaldadas por un conocimiento sólido con el propósito de beneficiar a la institución y sus usuarios.

Por lo tanto, el problema general a investigar es ¿En qué medida la gestión farmacéutica se relaciona con la satisfacción de usuarios al acceso a medicamentos en un establecimiento de salud nivel III-2, Trujillo, 2023?; Como específicos se plantearon: ¿En qué medida la gestión farmacéutica se relaciona a la dimensión humana, técnico-científica y el entorno de usuarios en un establecimiento de salud nivel III-2, Trujillo, 2023?

Como justificación teórica, se realizará una exploración exhaustiva de la literatura que servirá como evidencia para fortalecer el marco teórico, que va a permitir ser una base científica para futuras investigaciones.

Como justificación práctica, permitirá al establecimiento de salud conocer la realidad de las dos variables que contribuirán a fortalecer la atención farmacéutica, mejorar la experiencia del usuario y el bienestar de la población.

Como justificación metodológica, presentará aportes mediante el uso de instrumentos validados y confiables, aplicados a una realidad diferente, que permitirá aumentar la confianza de los resultados, facilitará el contraste de estos con estudios anteriores que hayan utilizado el mismo instrumento e identificar posibles tendencias o consistencias en los resultados. Así mismo facilitará la integración de los hallazgos en la literatura existente, contribuirá la acumulación de conocimientos en el campo de estudio, lo que servirá para futuras investigaciones como base.

Se propone el objetivo general: Determinar si la gestión farmacéutica se relaciona con la satisfacción de usuarios al acceso a medicamentos en un establecimiento de salud nivel III-2, Trujillo, 2023. Siendo los específicos: Identificar los niveles de la variable gestión farmacéutica y satisfacción de usuarios al acceso de medicamentos en un establecimiento de salud nivel III-2, Trujillo, 2023; determinar si la gestión farmacéutica se relaciona con las dimensiones de satisfacción humana, técnico-científica y entorno de usuarios en un establecimiento de salud nivel III-2, Trujillo, 2023.

Se formuló como hipótesis de investigación: la gestión farmacéutica se relaciona en forma significativa y directa con la satisfacción de usuarios al acceso a medicamentos en un establecimiento de salud nivel III-2, Trujillo, 2023. Mientras que, la hipótesis nula: la gestión farmacéutica no se relaciona en forma significativa y directa con la satisfacción de usuarios al acceso a medicamentos en un establecimiento de salud nivel III-2, Trujillo, 2023

II. MARCO TEÓRICO

A nivel mundial, Espinoza (2021), evaluó los servicios de acuerdo a la calidad en del sistema de gestión en farmacias, basado en el principio de la buena práctica farmacéutica para determinar la satisfacción en Ecuador. Tuvo una muestra conformada por 222 personas y se encontró que el 33,30% se sienten satisfechos. Concluyendo en una baja satisfacción, mientras que usuarios internos tienen una satisfacción moderada, por lo que se brindan recomendaciones relacionadas a la gestión de calidad en servicios en farmacia.

Duque (2020) utilizó un enfoque observacional descriptiva transversal para analizar la percepción de la información de medicamentos que brindan las farmacias minoristas de la ciudad de Bogotá, las expectativas superaron el 83% y la percepción de satisfacción fue del 64,8%. Además, mostró una alta aceptación y satisfacción con los servicios recibidos. Concluyendo que los usuarios están insatisfechos con los servicios de información que reciben.

Awucha et al. (2020), analizan el impacto causado por el virus de la COVID-19 relacionada al acceso de medicamentos esenciales entre 374 nigerianos. Se utilizaron métodos descriptivos y estudios transversales. Los resultados mostraron que el 35,2 % de los administradores de enfermedades crónicas tuvieron dificultades para acceder a medicamentos esenciales durante la pandemia, en comparación con el 10,6 % antes del confinamiento. Los resultados de este estudio indicaron un efecto pequeño, ya que el 72,0 % y el 65,0 % de los encuestados que manejan trastornos agudos y crónicos, respectivamente, tienen acceso a medicamentos esenciales. La pandemia de Covid-19 ha tenido un mínimo impresión respecto al acceso de los consumidores a los medicamentos esenciales. Pero también se identificaron problemas importantes: acceso limitado al transporte, reducción de ingresos y altos costos de medicamentos, así como el miedo a contraer el virus.

Mestre et al. (2020), referente al acceso a medicamentos huérfanos en España se evaluó el tiempo transcurrido desde que el organismo español encargada de regular y supervisar los medicamentos y productos sanitarios les asignó un código interno (CN) para permitir su liberación. Se realizó un análisis descriptivo con un nivel de significancia del 5%. Como resultado para 53

medicamentos huérfanos comercializados en España, el tiempo medio desde la recepción de la NC hasta la liberación fue de 13,4 meses. El procedimiento para obtener una autorización de comercialización en Europa fue exitoso. Sin embargo, el acceso es más limitado dada la complejidad de la evidencia disponible para evaluar el esfuerzo en la fijación de precios y reembolso.

Dalla et al. (2019), cuyo objeto principal fue brindar una descripción detallada de la contribución de los profesionales responsables de la atención del servicio de farmacia en el proceso de organización en salud en 485 municipios brasileños. Este estudio tuvo un diseño transversal. Como resultado se obtuvo que el 24% participó en la elaboración de documentos técnicos, 14% no tenía un responsable de atención farmacéutica, en cuanto a la participación en la elaboración del programa, la mayoría de los profesionales reportaron no haber participado. Los resultados revelan importantes lagunas en la planificación de la asistencia farmacéutica municipal, que apuntan a la necesidad de una mayor participación de los actores en la elaboración y conocimiento de las acciones programadas en los instrumentos de planificación, con miras a la atención integral de los usuarios.

Corregidor (2020), con el propósito de relatar la experiencia de los servicios de farmacia en un hospital español en relación a la enfermedad ocasionada por el SARs COV-2, cuyos resultados muestran un impacto relacionado a los servicios de farmacia, en áreas como: compras, gestión financiera, preparación de medicamentos y formación de pacientes hospitalizados para la dispensación se vieron afectadas. Para superar estos problemas se utilizaron dos estrategias: una enfocada en recursos humanos (fortalecer áreas, redistribución de responsabilidades) y otra enfocada en procesos (fortalecer aumentando actividades, procesos) debido a la pandemia y minimizando el proceso es temporal suspendido). Se concluye que el servicio de farmacia es una parte crítica del hospital, pero también la que más se ha fortalecido durante la pandemia debido a que tiene la capacidad de reestructurar sus procesos para aprender nuevas actividades como telefarmacia y dispensación a domicilio y desempeña un rol fundamental en las decisiones de tratamiento farmacológico en los hospitales.

León et al (2022), identificó barreras para acceder a la accesibilidad a los opioides para aliviar el dolor y diversos tipos de cuidados, utilizaron la encuesta de prescriptores de Colombia. Encontraron barreras en el 76,43% de la población y el

74,6% reportaron barreras de accesibilidad. Se observaron diferencias significativas ($p = 0,02$) por región y “costo”. Se concluye que existen barreras de acceso y disponibilidad de medicamentos relacionadas con las estructuras existentes que garantizan un acceso igualitario. Del punto de vista proveedor de servicios médicos, los problemas relacionados con la disponibilidad de medicamentos en farmacias, las largas recetas y costos de los medicamentos dificultan el manejo del dolor.

A nivel nacional el estudio de Isuiza (2022), con el fin de identificar la conexión de la gestión de fármacos y disponibilidad en medicamentos fundamentales en un establecimiento farmacéutico en Lima, se utilizó un estudio de línea base a nivel correlacional con enfoque basado en hipótesis y deducción, diseño que no involucra experimentos, abarcando un alcance transversal en 60 empleados. La gestión farmacéutica fue calificada como buena en un 41.7%, regular el 50% y el 8.3% como mala, al calificar el acceso se tuvo que el 76.7% fue bueno, 11.7% Regular y 11.7% malo. Se concluyó que, existe entre el procesamiento de medicamentos y la disponibilidad de medicamentos una correlación significativa (p -valor = 0,000, $r = 0,599$).

Ayala (2021) con el objeto de adquirir conocimiento sobre la administración de fármacos y el vínculo con la satisfacción en cuanto al acceso a medicamentos, encuestó a 95 pacientes de un centro de salud de Ayacucho, utilizó un enfoque cuantitativo, tipo básico, con un nivel correlacional y un diseño no experimental. Como resultado obtuvo que el 66% señala como buena gestión farmacéutica, 32% regular y 1% mala. Además, referente a la satisfacción en acceso a estos el 55% se está satisfecho, el 44% lo considera regular y el 1% insatisfecho. Concluyendo que existe una correlación alta significativa ($p=0.942$).

Vargas (2022), tuvo con la intención de establecer la conexión de la gestión de medicamentos y práctica de automedicación entre los usuarios de farmacias ubicadas en una urbanización. Empleo un diseño no experimental, buscando la correlación- descriptiva y transversal entre el tiempo de manejo de medicamentos y automedicación en usuarios de farmacias de Lima. Como resultado descriptivo se obtuvo que: el 56,4% consideró que el nivel de manejo de medicamentos es bueno, 21,3% nivel medio. Asimismo, halló una correlación entre la interacción y la automedicación (p -valor = 0.000 < 0.01), el ambiente y la automedicación (p -valor

= 0.000 < 0.01), y el efecto y el auto tratamiento (p-valor = 0.000 < 0.01). Por lo tanto, se identificó una correlación significativa.

Chipana (2021), determinó una relación de la gestión farmacéutica y cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación (BPD) en establecimientos privados ubicados en la ciudad de Lima, utilizó diseño transversal, no experimental de nivel correlacional. Los resultados señalan que cumplen con las BPD, casi siempre 51.1% y siempre el 48.9%. Datos que revelaron una alta correlación entre las variables, con un coeficiente de Spearman de 0.777 y una sig. Bil. (0.000). Estos resultados indican claramente una asociación significativa entre las variables analizadas ($r_s = 0.777$, $p < 0.05$).

El estudio de Cosinga (2022), determinó las variaciones en el acceso a medicamentos en los establecimientos de venta de medicamentos públicos y privados de Lima. Con metodología básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental y descriptivo comparativo. Uso tres muestras: 74 Hospital Municipal; 60 hospital privado, 140 del hospital público. Los resultados muestran que: el 93,3% y 74.3% tienen un acceso a medicamentos regular en el H. Municipal y hospital público, el 90% malo en clínica. Se concluye que para acceder a medicamentos es diferente en la realidad pública y privada.

Mendieta (2020) por su parte, determino el nivel de satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia de un centro de salud en el Distrito de El Porvenir (Trujillo). Con un diseño descriptivo, prospectivo y observacional, muestra (70) usuarios. Los resultados mostraron que la dimensión de calidad de servicio está estrechamente relacionada con la satisfacción, obtuvo una satisfacción alta del 100%. De manera similar, las dimensiones de seguridad y empatía también registraron una satisfacción alta del 100%. Asimismo, la dimensión capacidad de respuesta y tangibilidad, obtuvieron una satisfacción alta del 96% y 99% respectivamente. Concluyendo que este establecimiento cumple con los requisitos y necesidades del usuario.

A lo largo de los años, la gestión farmacéutica ha experimentado cambios en paralelo a la evolución de la industria y la atención médica. Aunque prácticas relacionadas con la medicina y la farmacia se han desarrollado desde la antigüedad, la farmacia hospitalaria en sí se originó en la Edad Media, cuando la atención médica y la gestión farmacéutica recaían en manos de monjes y

curanderos. Con el transcurso del tiempo, se establecieron regulaciones y normas para orientar y regular la fabricación, dispensación y administración de medicamentos en los hospitales. En 1907, se fundó la primera sociedad de farmacéuticos hospitalarios en Francia, lo que marcó el inicio de la expansión global de la farmacia hospitalaria (López, 2022).

En sus primeras etapas, se centraba principalmente en la dispensación de medicamentos y la gestión de inventarios. Sin embargo, con el tiempo, ha evolucionado hacia un enfoque más integral y orientado al paciente. Se comenzó a reconocer el papel del químico farmacéutico como parte del equipo de atención sanitaria, involucrado en la selección, dosificación y monitorización de medicamentos, así como, en detección y prevención de problemas en relación a la medicación. En las últimas décadas, la farmacia hospitalaria ha continuado su evolución hacia una práctica más clínica y basada en la evidencia. Se ha promovido la participación del farmacéutico en el diseño de protocolos de tratamiento, la monitorización de la seguridad y efectividad de medicamentos, y la provisión de servicios fármaco terapéuticos especializados (Pérez, 2020).

La gestión farmacéutica desempeña un papel de gran importancia en el acceso a medicamentos. Los servicios farmacéuticos se sustentan en la atención primaria de salud, y la planificación de la gestión del suministro de medicamentos y otros productos esenciales es crucial para garantizar dicho acceso y promover su uso seguro (Martínez M, 2019)

Por otro lado, el desarrollo tecnológico en información desempeña una fundamental la evolución del conocimiento. Los sistemas electrónicos de gestión de medicamentos, la prescripción electrónica y la integración de datos clínicos han permitido una práctica farmacéutica más eficiente y segura, mejorando la comunicación y colaboración interprofesional (TEVA, 2022)

Así mismo, la ley N° 29459 de Medicamentos, equipos médicos y productos relacionados con la salud, establece como principio básico la Accesibilidad, establece la salud como derecho principal para la población, además establece que estos estén disponibles y sean asequibles en el momento y en el lugar que se necesite. Además, en su capítulo VIII hace responsable al estado en la promoción de acceso universal de los medicamentos como elemento indispensable para la atención completa, sobre todo en poblaciones con menores recursos económicos.

Por ello que el estado establece medidas que garanticen el acceso con los criterios de equidad, con financiamiento en diferentes modalidades de monitoreo y evaluación. Los servicios de farmacia del sector público deben contar con cantidades mínimas de medicamentos esenciales disponibles, acorde a la complejidad y personas que atienden (Congreso de la República, 2009).

Los fundamentos básicos que plantea esta ley son el acceso universal, elección lógica y cuidadosa en el uso adecuado de los productos farmacéuticos esenciales incluidos en el Petitorio Nacional Único de Medicamentos Esenciales (PNUME) y criterios que forman parte de la política nacional, incluyendo a los sistemas de dispensación en dosis individuales y la atención farmacéutica promueven investigación y ejecución de actividades que garanticen una atención universal en salud (Congreso de la República, 2009).

El documento técnico sobre las buenas prácticas de dispensación (D.T BPD-MINSA, 2009), menciona al profesional Químico Farmacéutico como responsable esta práctica, la que consistente en proveer a un paciente uno o más medicamentos y que responda a una prescripción oficial. En esta práctica se brinda orientación en relación al uso correcto del medicamento, efectos adversos, interacciones entre fármacos y las condiciones necesarias para almacenamiento adecuado (MINSA, 2009).

Según la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH), la farmacia hospitalaria es una rama de la farmacia especializada en la administración y control de los medicamentos en el entorno hospitalario, suministro y proporcionar los medicamentos y productos sanitarios a los pacientes en el ámbito hospitalario, garantizando su correcta utilización, seguridad y eficacia, además de proporcionar información y asesoramiento sobre el uso de medicamentos a los profesionales sanitarios y pacientes (sociedad española de farmacias hospitalaria, 2021).

Es importante señalar que existen muchas teorías de gestión desarrolladas y tienen su propio enfoque y perspectiva sobre la gestión de organizaciones, estudios que se utilizarán como fundamentos teóricos para la investigación actual, tenemos:

La teoría de gestión participativa de Douglas McGregor tiene un enfoque en liderazgo y en toma de decisiones, que se fomenta una colaboración activa de los trabajadores en la mejora de decisiones, solución de problemas y gestión de

organización; ya que, en base al conocimiento, experiencia y perspectivas aportan ideas y soluciones creativas. Además, Propone dos conjuntos de supuestos opuestos conocidos como Teoría X y Y (McGregor, 1960)

Enfoque en la mejora continua, propuesta por Deming, fue desarrollada en la década de 1950, busca identificar y eliminar las causas fundamentales de los problemas y buscar constantemente oportunidades para mejorar los procesos y los resultados. Promovió un cambio de mentalidad en el que se pone énfasis en la calidad en lugar de la cantidad. Se enfoca en la satisfacción, la entrega de productos y servicios sin defectos y la excelencia en general. (Chacón, 2018).

La gestión del conocimiento se apoya en la trascendencia de la información, para convertir los objetivos y principios de una organización en productos, servicios y sistemas concretos. Enfatizan la importancia de un enfoque holístico y colaborativo en la gestión del conocimiento, promoviendo la interacción social, la construcción conjunta de significado y la capacidad de aprendizaje organizacional. Su trabajo ha influido en la gestión del conocimiento y ha proporcionado un marco conceptual sólido para comprender cómo se crea, comparte y utiliza el conocimiento dentro de las organizaciones (Nonaka et al, 1999).

Según la OMS, la gestión farmacéutica se refiere al conjunto de medidas, principios y sistemas que aseguran que los medicamentos se utilicen de manera segura, efectiva y eficiente para lograr los mejores resultados terapéuticos (OMS, 2021).

La gestión farmacéutica es la serie de actividades organizadas y sistemáticas orientadas a la obtención, almacenamiento, dispensación y uso adecuado de fármacos y productos sanitarios, además de la administración del talento humano, económicos y suministros necesarios, con el objetivo de asegurar la calidad, eficiencia y seguridad en la atención sanitaria (Palenzuela et al., 2020).

Los enfoques actuales en la gestión farmacéutica implican que las empresas del sector deben dirigirse al mercado local y nacional, compitiendo de manera sostenible y generando sus propios recursos a lo largo del tiempo. Esto implica tomar en consideración las demandas y requerimientos de los usuarios, sin hacer distinciones basadas en su condición social o estatus económico. Su objetivo es agregar valor y suministrar productos o servicios a los pacientes de manera efectiva (Martínez, 2019)

La gestión farmacéutica comprende la serie de tareas y estrategias dirigidas a la organización, planificación, dirección y control de las actividades vinculadas al uso de medicamento en establecimientos de salud y comunidad. Además, que permitan asegurar la excelencia, protección y efectividad en su empleo (Figueroa et al. 2022). Para García et al. (2020), la dispensación adecuada de medicamentos está relacionada con el entorno, los trabajadores tienen una actividad definida, relacionado a una planificación previa y controles en base a las experiencias percibidas.

Para el análisis de la gestión farmacéutica se hace referencia a dos dimensiones, gestión centrada en el medicamento y gestión centrada en el paciente. La primera dimensión se centra en la optimización del uso de los medicamentos del campo de la atención sanitaria, en el contexto de la atención médica, abarca aspectos como la adquisición, disponibilidad de medicamentos, uso racional, entre otros, basados en la ley N° 24959. La segunda dimensión, tiene como objetivo asegurar una utilización segura, eficaz y rentable de los medicamentos, responsabiliza al químico farmacéutico de la dispensación y orientación sobre los aspectos relacionados a medicamentos para así maximizar los resultados clínicos basado en el manual de (BPD) elaborada por DIGEMID (D.T.BPD, 2009)

En referencia a la variable satisfacción, antes de la implementación de la medición de la satisfacción del usuario en los hospitales, no existía un método sistemático para evaluar la calidad de los servicios de salud proporcionados a los pacientes. En ese entonces, los hospitales se enfocaban principalmente en la eficacia médica y los resultados clínicos, sin prestar mucha atención a la satisfacción del usuario o a la experiencia global del paciente. No obstante, con el paso del tiempo se ha reconocido la importancia de la satisfacción del usuario como un elemento crucial en la atención médica, y se ha otorgado mayor atención a su medición y evaluación como un indicador de calidad (Escarrabil et al., 2020)

Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los productos o servicios que una organización ofrece es un proceso utilizado con el fin de mejorar su calidad y adaptarlos a las necesidades y expectativas de los usuarios (Torres, 2020). Además, existen diversas metodologías disponibles para llevar a cabo esta medición, como encuestas de satisfacción, seguimiento de quejas y reclamaciones,

entrevistas tanto presenciales como en línea, y el empleo de herramientas como el Net Promoter Score (NPS) y el Customer Satisfaction Score (CSAT). La medición de la satisfacción del usuario resulta fundamental para el éxito de cualquier organización, ya que los clientes satisfechos tienen mayor probabilidad de repetir sus compras y recomendar los productos o servicios a otras personas (Ortega, 2019).

El Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) desarrollado por el MINSA (2006), reconoce la calidad de la atención como pilar en el campo de la salud. Asimismo, esta debe cumplir con características técnicas, científicas, humanas y materiales durante la atención brindada a usuarios, además, deben satisfacer a sus expectativas. Por lo que, para evaluar este servicio propone recopilar información referente a la satisfacción de los usuarios tanto internos como externos.

La teoría de la valoración de la expectativa de Parasuraman (1985) propone que la satisfacción del cliente depende de la evaluación de la calidad del servicio basada en las expectativas previas del cliente y su experiencia real.

La satisfacción del acceso a medicamentos se describe como la apreciación subjetiva que tiene el usuario que ha satisfecho sus necesidades y expectativas en relación con el acceso a estos (Meñaca et al., 2021). AL respecto, Álvarez et al. (2019) menciona esta satisfacción como el grado de conformidad o nivel de satisfacción de expectativas sobre acceso a medicamentos, donde se consideran aspectos como la disponibilidad, accesibilidad, asequibilidad y seguridad.

Asimismo, se habla de una evaluación subjetiva que hace el paciente sobre los servicios de atención médica recibidos, incluyendo la accesibilidad a los medicamentos y la exactitud de la referencia proporcionada por el personal sanitario (Gupta et al., 2019). Por otro lado, se refiere a las necesidades de satisfacción del paciente en términos de disponibilidad, tiempo y lugar, asegurando la entrega oportuna de los medicamentos junto con la información necesaria para su uso adecuado (Viñas, 2019).

Por su parte el MINSA, involucra el funcionamiento del sistema de gestión farmacéutico, que abarca al recurso humano y medicamento, además, establece la definición operacional de las dimensiones la selección y uso adecuado de fármacos, la accesibilidad económica, el financiamiento sostenible, además de

sistemas de suministro confiables., la política nacional de medicamentos (MINSA, 2004)

Donabedian propone un grupo de características medibles en un servicio, que permitirá cumplir las expectativas. En primer lugar, señala la dimensión humana, basado en la interrelación personal de acuerdo a normas y valores sociales que generalmente guían la forma en que interactúan los individuos, los que están formados en parte por la ética profesional y las expectativas y aspiraciones de cada individuo; Técnica científica, que representa la implementación de avances científicos y tecnológicos para resolver problemas humanos de manera que produzcan el mayor beneficio sin aumentar riesgos y la dimensión entorno, relacionada los elementos del entorno del usuario que concede una atención cómoda (Donabedian,1966).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

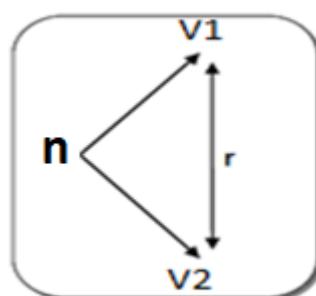
Tipo aplicada, con propósito práctico inmediato, busca generar cambios, un impacto directo en el espacio en el que se llevó a cabo, teniendo como base el hallazgo obtenido (Carrasco, 2017).

3.1.2 Diseño de investigación

Es no experimental, debido a que las variables no son alteradas. Se recopilaron datos sobre fenómenos tal como ocurren de manera natural, sin intervenir en ellos. De corte transversal, toman los datos en un instante determinado y nivel correlacional que permite establecer si entre las variables existe relación directa. (Hernández et al, 2018).

Figura 1

Esquema del diseño no experimental correlacional



n: muestra

V₁: gestión farmacéutica

V₂: satisfacción en acceso a medicamentos

r: correlación entre las variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Farmacéutica

Variable cualitativa dimensionada según detalle: Gestión centrada en el medicamento y gestión centrada al paciente (Ley 29459 y D.T.BPD, 2009).

Variable 2: Satisfacción en acceso a medicamentos

Categoría cualitativa dimensionada según detalle: Humana, técnica científica y entorno (Donabedian, 1966).

Matriz de operacionalización de las variables (ver Anexo 01).

3.3 Población, (criterios de selección), muestra y muestreo

3.3.1. Población

Se refiere a las personas que cumplen ciertas peculiaridades, criterios específicos objeto de estudio en un problema de la investigación (López, 2004).

Estuvo conformada por usuarios que realizan compra de medicamentos en la institución con receta médica interna, edad de 18 a 50 años. Además, se obtuvo un promedio de las atenciones realizadas durante el último trimestre, de acuerdo a los siguientes criterios de inclusión y exclusión, obteniendo como promedio 1050 usuarios.

- **Criterios de inclusión:** Usuarios que reciben atención en los consultorios externos de las diferentes especialidades de la institución, pacientes sin problemas mentales y que acepten participar.
- **Criterios de exclusión:** Personas con problema de salud mental, menores de 18 años y mayores de 50 años, aquellos que acudieron por exámenes de diagnóstico al servicio de procedimientos especiales, pacientes que acudieron al servicio de farmacia sin receta médica, receta médica externa y que reciben atención en el servicio de emergencia.

3.3.2. Muestra

Entendida como una porción representativa de la población, el tamaño estará determinado por diversos elementos, como el nivel de confianza buscado y el margen de error permitido, la variabilidad de la población y el tipo de análisis estadístico que se realizará (Hernández et al, 2018). Para calcular esta, se utilizó una fórmula estadística para poblaciones finitas, obteniendo como resultado 273 (ver Anexo 07).

3.3.3. Muestreo

Se utilizó un muestreo probabilístico aleatorio simple, cada componente de la población tiene una oportunidad igual de ser seleccionado. Esto ayuda a reducir el sesgo y permite inferencias válidas sobre la población en general (Hernández et al, 2018).

3.3.4. Unidad de análisis

Se refiere a la entidad específica que se selecciona y estudia en una investigación con el fin de obtener datos y realizar análisis relevantes para responder a las preguntas de investigación planteadas. (Hernández et al. 2018). Este estudio consideró a los usuarios que adquieren sus medicamentos en la farmacia de la institución y participan de la presente investigación

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta, con la formulación de preguntas concretas y estandarizadas que se presentan a una muestra de individuos representativos de la población de interés. (Escudero y Cortez, 2018).

Como instrumento se utilizó el cuestionario, con interrogantes que medirán las variables del trabajo de investigación (Hernández et al, 2018).

Para gestión farmacéutica se aplicó un cuestionario propuesto por Ayala en el 2022, validado por medio de juicios de expertos y una prueba de confiabilidad Alfa de Crombach de 0.951. Además, está constituido por 15 ítems, con escala de medición Likert, distribuido en dos dimensiones: Gestión centrada en el medicamento, tendrá como indicadores a la disponibilidad, uso racional y fármaco vigilancia de medicamentos; para la dimensión Gestión centrada en el paciente, se tendrá como indicadores las buenas prácticas de dispensación y el seguimiento farmacológico (ver Anexo 02 y 03).

Para satisfacción del usuario al acceso a medicamentos se aplicó un cuestionario propuesto por Ayala en el 2022, validado por medio de juicios de expertos y una prueba de confiabilidad Alfa de Crombach de 0.965. Además, está constituido por 18 ítems, con escala de medición de Likert, distribuido en tres dimensiones: Humana, técnico científica, y entorno (ver Anexo 04 y 05).

3.5 Procedimiento

Para el desarrollo de la presente investigación, se realizó una revisión exhaustiva de la literatura, que permitió una mayor comprensión de las variables en estudio. Posterior a ello se realizó las coordinaciones necesarias con la responsable de dirección de la institución para obtener el permiso necesario para el desarrollo de la investigación (ver Anexo 09). Durante la aplicación de los cuestionarios, se llevó a cabo una etapa de interacción directa con los participantes. En primer lugar, se les explicó claramente el propósito y la importancia del estudio, se aseguró la confidencialidad y privacidad de las respuestas, seguido a ello, se les proporcionó el consentimiento informado, un documento que les permitía manifestar su conformidad voluntaria para participar en la investigación (ver Anexo 06).

El proceso de aplicación del cuestionario se llevó a cabo de manera presencial, permitiendo una comunicación cercana y personal con los participantes, se procedió a leer las instrucciones destacando la relevancia de responder con sinceridad, se buscó crear un ambiente de confianza para favorecer la honestidad en las respuestas, así mismo, se aseguró que los participantes comprendieran completamente cada pregunta y se aclararon cualquier duda que pudieran tener respecto a las interrogantes planteadas. Una vez completados los cuestionarios, se recopilaron cuidadosamente para garantizar la integridad de los datos. Posteriormente, se procedió al proceso y análisis de esta información, empleando técnicas estadísticas y metodologías apropiadas para obtener resultados precisos y significativos.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos obtenidos mediante la aplicación de los instrumentos de recolección han sido procesados, presentados y analizados mediante tablas de frecuencia. Se utilizó el programa estadístico Excel y SPSS para este propósito. Así mismo, para contrastar la hipótesis, dado que la muestra es mayor a 50, se aplicó el coeficiente de Kolmogórov-Smirnov, resultando en un valor menor a 0.05 (ver Anexo 11), lo que indica una distribución no normal en la muestra, por lo que, para determinar la prueba estadística adecuada para el análisis de correlación,

se empleó la prueba de Rho de Spearman, que proporcionaron el grado de correlación según el valor obtenido (Hernández et al, 2018).

3.7 Aspectos éticos

El estudio respeta fundamentos éticos que todo profesional de la salud debe fomentar, según el código de ética N°0340-202/UCV. La presente investigación estará en función del principio de autonomía relacionado a la participación voluntaria, no maleficencia, beneficencia y confidencialidad ya que los participantes de la encuesta no serán expuestos, los datos son confidenciales y se mantendrán en anonimato. Además, respeta propiedad intelectual, usa citas y referencias de acuerdo con la normatividad. Así mismo se sumaron a los principios éticos de la investigación, lo que implica el respeto a la autoría de las fuentes utilizadas. (Salazar et al., 2018).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de la variable y dimensiones de la gestión farmacéutica

	<i>V1: Gestión farmacéutica</i>		<i>D1: Gestión centrada en el medicamento</i>		<i>D2: Gestión centrada al usuario</i>	
	f	%	f	%	f	%
Deficiente	15	5,5	16	5,9	22	8,1
Regular	79	28,9	57	20,9	85	31,1
Buena	179	65,6	200	73,3	166	60,8
Total	273	100,0	273	100,0	273	100,0

Nota: Se muestra la frecuencia de gestión farmacéutica

Se observa en la tabla 1, que según la percepción de los usuarios en un establecimiento de salud nivel III-2 de Trujillo, con mayor dominio precisan un nivel bueno en 65.6% (179) en la gestión farmacéutica, seguido de 28.9% (79) regular y el 5.5% (15) en un nivel deficiente. Del mismo modo, las dimensiones con alto predominio se centran en buena en la gestión centrada en el medicamento y la gestión centrada al usuario con 73.3% (200) y 60.8% (166), de tal manera que los usuarios encuentran los medicamentos disponibles según lo que requieren. Y la dimensión con menor dominio es la gestión centrada en medicamentos en un nivel deficiente con 5.9% (16).

Tabla 2

Nivel de la variable y dimensiones de la satisfacción de usuarios al acceso a medicamentos

	<i>V2: Satisfacción en el acceso a medicamentos</i>		<i>D1: Humana</i>		<i>D2: Técnico Científico</i>		<i>D3: Entorno</i>	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	9	3,3	17	6,2	21	7,7	54	19,8
Medio	25	9,2	50	18,3	90	33,0	179	65,6
Alto	239	87,5	206	75,5	162	59,3	40	14,7
Total	273	100,0	273	100,0	273	100,0	273	100,0

Nota: Se muestra la frecuencia de satisfacción

De acuerdo a la tabla 2, se evidencia con mayor predominio una alta satisfacción en el acceso a los medicamentos con 87.5% (239), seguido de medio en 9.2% (25) y bajo 3.3% (9). Respecto, a las dimensiones con mayor predominio se ubican en alto la humana con 75.5% (206) y la técnica científica con 59.3% (162), la dimensión se tiene mayor predominio medianamente es la del entorno con 65.6% (179), considerándose la buena atención y dispensación.

Tabla 3

Relación entre la gestión farmacéutica y satisfacción de usuarios al acceso a medicamentos

		V2: Satisfacción en el acceso a medicamentos esenciales			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
V1: Gestión farmacéutica	Deficiente	f	8	4	3	15
		%	2,9%	1,5%	1,1%	5,5%
	Regular	f	0	19	60	79
		%	0,0%	7,0%	22,0%	28,9%
	Buena	f	1	2	176	179
		%	0,4%	0,7%	64,5%	65,6%
Total		f	9	25	239	273
		%	3,3%	9,2%	87,5%	100,0%

Nota: Se expone la relación entre las variables

Prueba de Correlación

		V2: Satisfacción	
Rho de Spearman	V1: Gestión farmacéutica	Coeficiente de correlación	,638**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	273

En la tabla 3, según la percepción de los usuarios en un establecimiento nivel III-2 de Trujillo, precisan con mayor alcance la gestión farmacéutica en buena con 65.6%, donde el 64.5% se ubica en alto, seguido de 0.7% en medio y el 0.4% en bajo en relación a la satisfacción en el acceso a medicamentos; del mismo modo, una gestión farmacéutica en un nivel regular en 28.9%, donde el 22% se ubicó en alto y 7% medio y finalmente, con una gestión farmacéutica deficiente de 5.5%; del cual el 2.9% ubicó en bajo, el 1.5% medio y el 1.1% alto en relación a la satisfacción en el acceso de medicamentos esenciales. Además, se comprueba que existe una significancia estadística ($p < 0.05$) con un coeficiente de Rho Spearman de 0.638, determinándose una correlación significativa directa moderada entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en acceso a medicamentos de usuarios.

Tabla 4

Correlación entre gestión farmacéutica y la dimensión humana

Rho de Spearman		Variable 1: Gestión farmacéutica	D1: Humana
V1: Gestión farmacéutica	Coefficiente de correlación	1,000	,580**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	273	273

Nota: Relación entre la variable y dimensión

En la tabla 4, se evidencia una significancia ($p < 0.05$) con un coeficiente de Rho Spearman de 0.580. Por lo tanto, rechaza la hipótesis nula, indicando que existe una correlación directa moderada y significativa entre la gestión farmacéutica y la dimensión humana de la satisfacción en el acceso a medicamentos por parte de los usuarios. Estos resultados sugieren que a medida que la eficiencia de la gestión farmacéutica aumenta, también se incrementa la satisfacción de los usuarios en términos de la dimensión humana en un establecimiento de nivel III-2, Trujillo 2023

Tabla 5

Correlación entre gestión farmacéutica y la dimensión técnico científico

Rho de Spearman		V1: Gestión farmacéutica	D2: Técnico Científico
Variable 1:	Coeficiente de correlación	1,000	,607**
Gestión farmacéutica	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	273	273

Nota: Relación entre la variable y dimensión

A partir de los datos presentados en la tabla 5, se puede observar una sig. Estadística ($p < 0.05$) con un coeficiente de Rho Spearman de 0.607**. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, lo que indica que existe una correlación moderada y significativa entre la gestión farmacéutica y la dimensión técnico científica de la satisfacción en el acceso a medicamentos por parte de los usuarios. Estos resultados sugieren que a medida que la eficacia de la gestión farmacéutica aumenta, también se incrementa la satisfacción de los usuarios en términos de la dimensión técnico científica en un establecimiento de nivel III-2, Trujillo, 2023.

Tabla 6

Correlación entre gestión farmacéutica y la dimensión entorno

Rho de Spearman		V1: Gestión farmacéutica	D3: Entorno
Variable 1:	Coefficiente de correlación	1,000	,573**
Gestión farmacéutica	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	273	273

Nota: Relación entre la variable y dimensión

Se puede verificar a partir de la tabla 6, que hay una significancia (sig.<0.05) con un coeficiente de Rho Spearman de 0.573, por lo que se refuta la hipótesis nula, determinándose una correlación significativa directa moderada entre la gestión farmacéutica y la dimensión entorno de la satisfacción en acceso a medicamentos de usuarios, exponiendo que a mayor eficiencia de la gestión farmacéutica incrementará la dimensión entorno de la satisfacción de los usuarios en un establecimiento nivel III-2, Trujillo, 2023.

V. DISCUSIÓN

En el análisis descriptivo de la percepción sobre la gestión farmacéutica en un establecimiento de salud de nivel III-2, se observa que el 65.6% de los participantes la califica como buena, el 28.9% como regular y el 5.5% como deficiente. En relación a la dimensión de gestión enfocada en el medicamento, el 73% la percibe como buena, el 21% como regular y el 6% como mala. En cuanto a la dimensión enfocada en el usuario, el 61% la considera buena, el 31% regular y el 8% mala. Estos resultados son similares a los obtenidos por Ayala (2022), quien reportó una calificación de buena para el 66%, regular para el 32% y mala para el 1% en relación a la gestión farmacéutica. Además, en la dimensión enfocada en el medicamento, el 66% la percibió como buena, el 24% como regular y el 2% como mala, mientras que, en la dimensión enfocada en el usuario, el 51% la consideró buena, el 49% regular y no se reportaron percepciones como mala.

Asimismo, coincide con Isuiza (2022), quien encontró una buena Gestión farmacéutica en el 41.7% de los participantes, 50% la calificaron como Regular y 8.3% como malo. Asimismo, respecto a la Gestión del medicamento el 43.3% la calificaron como Buena, el 51.7% Regular y 5.0% de mala; respecto a la Gestión del usuario el 35.0% calificaron con Bueno, 63.3% Regular y 1.7% malo. Asimismo, Vargas (2022) obtuvo que el 56,4% calificó el nivel de gestión como bueno, 21,0% la ubica en el nivel regular, 21,3% bueno y el 1,3% malo.

La Gestión farmacéutica comprende diferentes etapas que se centran en asegurar que los medicamentos y suministros estén disponibles, cumpliendo estándares de calidad y utilizándolos de manera racional. Incluye: la planificación de la necesidad de medicamento, adopción de buenas prácticas de adquisición, adecuado almacenamiento, gestión racional del inventario y la distribución oportuna de los medicamentos (OPS, 2020). Al mismo tiempo, la Ley N° 29459-2009, establece que, la entrega de los productos contemplados en esta legislación debe realizarse de acuerdo con la modalidad de venta especificada en el registro sanitario, siguiendo las directrices establecidas en las BPD y Seguimiento Farmacoterapéutico aprobadas por la Autoridad Nacional de Salud

(ANS), a propuesta de la Autoridad Nacional de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (ANM), las cuales constituyen los estándares de calidad en la atención farmacéutica

Es por ello que, BPD aseguran que se proporcione al paciente el producto y/o dispositivo en las dosis y cantidad adecuadas, junto con información clara sobre su uso, administración, seguridad y conservación". Además, el farmacéutico tiene la responsabilidad de realizar la dispensación de manera adecuada, promoviendo una gestión apropiada del suministro y fomentando el uso racional de los productos y/o dispositivos para contribuir a su acceso (D.T. BPD, 2009).

Por lo tanto, con base en las teorías y resultados alcanzados, se infiere que, la gestión farmacéutica es evaluada positivamente por los usuarios. Esta evaluación favorable está en línea con las regulaciones y leyes específicas del sector farmacéutico. Asimismo, promueve la implementación de prácticas óptimas en la gestión farmacéutica, lo cual incluye el correcto manejo de la documentación, el seguimiento de los procedimientos operativos estándar, la capacitación continua y la implementación del SGC. En consecuencia, se contribuye a salvaguardar la seguridad y salud de las personas.

Para la segunda variable, satisfacción en el acceso a medicamentos, se tiene una alta satisfacción en 87.5%, seguido de medio en 9.2% y bajo 3.3%. Respecto, a las dimensiones con mayor predominio se ubican en alto la humana con 75.5% y la técnica científica con 59.3%, la dimensión se tiene mayor predominio medianamente es la del entorno con 65.6%, considerándose la buena atención y dispensación. Datos similares a los encontrados por Ayala (2022), quien refiere que los usuarios se consideran satisfechos al acceder a los medicamentos en 55%, 44% regularmente satisfechos y 1% insatisfechos. De igual manera, en sus dimensiones humana el 55% satisfechos, 42% regularmente satisfechos y 4% insatisfechos. En la dimensión técnico científica, 52% está satisfecho, 47% regularmente satisfechos y 1% insatisfechos. Además, en la dimensión entorno el 51% regularmente satisfechos, 49% satisfechos y un 0% insatisfechos.

Por otra parte, los resultados obtenidos por Isuiza (2022) respecto a la satisfacción en el acceso a medicamentos muestran que, el 76.7% calificaron con Bueno, 11.7% Regular y 11.7% Malo.

La evaluación de la satisfacción del usuario en el ámbito hospitalario surge como una estrategia para medir el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios de salud que se les brinda, y ajustarlos de acuerdo a sus necesidades y expectativas. Esta práctica ofrece a las organizaciones de salud la oportunidad de mejorar la calidad de sus servicios y aumentar la satisfacción de los usuarios, lo que a su vez puede tener impactos positivos en la reputación y competitividad de la institución (Escarrabill, 2020)

El MINSA (2014), enmarca el término satisfacción como un indicador, que refleja la percepción subjetiva del usuario respecto al servicio que ha recibido, porque proporciona información valiosa para poder cumplir con las demandas de este. Por consiguiente, cada usuario que experimenta satisfacción con la atención recibida contribuirá al logro de los objetivos institucionales, lo que resultará en un reconocimiento por su destacado desempeño y convertirá a la entidad de salud en un referente destacado en el sector.

Al respecto, Donabedian (1966), propuso evaluar la calidad de la atención médica considerando las dimensiones técnico-científica, humana y del entorno. Estas dimensiones se entrelazan y son fundamentales para proporcionar una atención de calidad, segura, centrada en el paciente y enriquecedora tanto para los proveedores de atención médica como para los pacientes. Además, Parasuraman et al. (1985) menciona que, la satisfacción del usuario en el ámbito de la farmacia se refiere a la valoración personal que hace el paciente o cliente acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos que ha recibido. Esta valoración implica comparar las expectativas previas del usuario con su percepción de la calidad real experimentada.

Por lo tanto, basados en los fundamentos teóricos y resultados del presente estudio, se obtiene respecto a la satisfacción en el acceso a medicamentos un calificativo de alta, lo que significa, que los usuarios perciben una disponibilidad adecuada y oportuna de medicamentos que necesitan, de

manera que son accesibles y se ajustan a sus necesidades, sin embargo, existen usuarios en un nivel medio y bajo que se tendría que prestar atención. Por lo tanto, resalta la importancia de evaluar satisfacción del usuario, porque, ayuda a mejorar la calidad de los servicios, identificar necesidades y expectativas, fomentando una atención centrada en el paciente y una gestión eficaz.

El objetivo general de la investigación fue determinar si la gestión farmacéutica se relaciona con la satisfacción de usuarios al acceso a medicamentos en un establecimiento de salud nivel III-2, Trujillo 2023; Obteniendo una significancia ($\text{sig.} < 0.05$), con un coeficiente de Rho Spearman de 0.638 por lo que se impugna la hipótesis nula, determinándose una correlación significativa directa moderada entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en acceso a medicamentos de usuarios, demostrando que a mayor eficiencia de la gestión farmacéutica incrementará la satisfacción de los usuarios.

Los resultados obtenidos en este estudio son consistentes con los hallazgos previos de Ayala (2021), quien encontró un valor de $p = 0.000 < 0.01$, demostrando una relación altamente significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en el acceso a medicamentos. Además, el coeficiente de correlación rho de $p = 0.942$ indica una relación positiva muy fuerte. De manera similar, Isuiza (2022) utilizó el estadígrafo de Rho de Spearman y encontró un valor de $p = 0.00 < 0.05$, revelando una correlación moderada positiva de 0.599 entre la gestión farmacéutica y el acceso a medicamentos. Estos resultados respaldan la existencia de una relación significativa entre la gestión farmacéutica y el acceso a medicamentos.

En el estudio realizado por Mendieta (2020), se encontró una correlación fuerte entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes, obteniendo un índice de alta satisfacción del 100%. Esto lleva a la conclusión de que los servicios proporcionados por el área de farmacia del centro de salud en Porvenir cumplen satisfactoriamente con los requisitos y necesidades de los pacientes. Por otro lado, Chipana (2021) identificó una influencia significativa entre la gestión farmacéutica (GF) y el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación (BPD), con un valor de $p = 0.00$. Esto muestra una correlación

directa entre las variables y señala un alto grado de influencia de la GF en las BPD.

De acuerdo con investigaciones en el ámbito de la gestión farmacéutica, se ha comprobado que una administración efectiva de los medicamentos en los centros de salud tiene un efecto directo en la satisfacción de los usuarios en lo que respecta a su acceso. Aspectos fundamentales como una gestión adecuada de la cadena de suministro, un abastecimiento puntual, la disponibilidad de medicamentos y la calidad de los servicios farmacéuticos son elementos esenciales para asegurar una experiencia positiva para los usuarios (D.T. MINSA-BPD, 2009).

Además, las normas técnicas de estándares de calidad son esenciales para garantizar la una buena atención médica, promover la seguridad del paciente, gestionar eficientemente los recursos y fomentar la optimización constante en el ámbito de salud. Al cumplir estas normas se fortalece la confianza de pacientes en la atención de salud.

Por consiguiente, es relevante resaltar que la calidad de los servicios de salud no recae únicamente en un grupo de personas, sino que involucra a toda la organización y es responsabilidad de todos sus miembros. De esta manera, se puede afirmar que los resultados obtenidos en esta investigación concuerdan con los estudios previos documentados en la literatura. Esto indica que la gestión farmacéutica examinada en este estudio genera una satisfacción favorable en los pacientes.

En relación al primer objetivo específico de este estudio, consiste en evaluar la relación entre la gestión farmacéutica y la dimensión humana de los usuarios en un establecimiento de nivel III-2 en Trujillo en el año 2023, se encontró una significancia estadística ($p < 0.05$) con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.580. Esto indica que existe una correlación moderada y significativa entre la gestión farmacéutica y la dimensión humana. Estos resultados son similares a los encontrados por Toma (2023), quien también reportó una significancia de $p = 0.000 < 0.05$ y concluyó que la gestión farmacéutica influye en la dimensión humanística de la satisfacción del paciente.

Respecto a ello, esta teoría de colas desempeña un papel relevante en la gestión farmacéutica al ayudar a optimizar los tiempos de espera, planificar la capacidad, mejorar la satisfacción del paciente y optimizar los recursos. Al aplicar esta teoría de manera efectiva, se pueden lograr mejoras significativas en la eficiencia y calidad de los servicios farmacéuticos (Singer, 2008).

Por otro lado, Córdova et al. (2021) señala que una gestión deficiente puede ocasionar demoras en la entrega de los medicamentos, falta de disponibilidad de ciertos fármacos y dificultades en la comunicación entre el personal farmacéutico y los usuarios, lo cual afecta negativamente la satisfacción de los usuarios.

Por lo tanto, se puede afirmar que el paciente percibe que el personal de farmacia demuestra diligencia, cuidado y una actitud amable y cortés. Además, el personal se presenta de manera apropiada, vistiendo uniformes y manteniendo una buena apariencia. Se respeta el orden de llegada y se asegura la discreción y confidencialidad en el manejo adecuado de información.

Para el objetivo específico 2, determinar si la gestión farmacéutica se relaciona a la dimensión técnico-científica de usuarios en un establecimiento nivel III-2, Trujillo, 2023. Se encontró una significancia ($\text{sig.} < 0.05$) con un coeficiente de Rho Spearman de 0.607, determinándose una correlación significativa directa moderada entre la gestión farmacéutica y la dimensión técnico científico. Datos obtenidos son similares al de Toma (2023), Al conseguir un valor de significancia de $p = 0.000 < 0.05$, concluyendo que la gestión farmacéutica influye en la dimensión Tecnológica-Científica de la SP.

Al respecto Nonaka, et al. (1999) menciona que la gestión del conocimiento en la gestión farmacéutica es esencial para mejorar la calidad del servicio, facilitar una toma de decisiones, fomentar la innovación, promover el desarrollo profesional y permite comprender las necesidades del usuario.

Además, la dimensión técnico-científica se basa en la aplicación de principios y métodos científicos en todas las etapas del proceso farmacéutico. Según el documento "Gestión de Medicamentos Esenciales" de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS),

esta dimensión implica utilizar información científica actualizada para la toma de decisiones, así como asegurar que los medicamentos cumplan con los estándares de calidad, seguridad y eficacia establecidos (OMS,2019).

Por lo que, se evidencia que el personal de farmacia suministra de manera adecuada todos los medicamentos recetados, brindando orientación al paciente con recomendaciones sobre la administración, conservación, posibles reacciones y momento de ingesta. Además, demuestra seguridad y conocimiento en relación a los medicamentos dispensados.

Para el objetivo específico 3, determinar si la gestión farmacéutica se relaciona a la dimensión entorno de usuarios en un establecimiento nivel III-2, Trujillo, 2023. Los resultados obtenidos muestran una significancia (sig.<0.05) con un coeficiente de Rho Spearman de 0.573, permitiendo determinar una correlación significativa directa moderada entre la gestión farmacéutica y la dimensión entorno. Datos obtenidos similares al de Toma (2023), quien obtuvo un valor de significancia de $p=0.00 < 0.05$, concluyendo que la gestión farmacéutica influye en la dimensión entorno de la SP. Para lo cual, Vargas (2018) refiere que, es necesario que la organización proporcione un servicio de alta calidad, asegurándose de contar con instalaciones adecuadas y equipos que faciliten las tareas. Además, es importante que la organización tenga la capacidad de ejecutar procesos de manera eficiente y gestionar los resultados, tanto en beneficio de la institución como del usuario.

Al evaluar esta relación, se reconoce la influencia que tienen los factores externos en la cadena de suministro y acceso a los medicamentos. Según el informe "Gestión Farmacéutica Basada en Resultados" de la OMS, esta dimensión aborda aspectos como la disponibilidad de recursos financieros, infraestructura y logística de distribución, y las características culturales y sociales que pueden influir en los patrones de uso de medicamentos. Además, destaca la importancia de considerar el entorno para adaptar las estrategias de gestión farmacéutica y garantizar un acceso equitativo y sostenible a los medicamentos (OMS, 2019).

En este estudio, al igual que en investigaciones previas, se pudo observar que los pacientes manifestaron un nivel significativo de satisfacción, como se refleja en los porcentajes elevados obtenidos en las encuestas dirigidas a los usuarios del servicio de farmacia en el establecimiento. Estos resultados demuestran que la gestión farmacéutica satisface las necesidades de los pacientes y contribuye a mejorar la eficacia de los servicios brindados.

De acuerdo a los resultados y análisis presentados, se infiere que la gestión farmacéutica juega un rol esencial en el acceso a medicamentos y en la satisfacción de los usuarios en el establecimiento de salud estudiado. Se destaca la importancia de asegurar una disponibilidad adecuada de medicamentos, mejorar la comunicación con los usuarios y optimizar los procesos de dispensación para garantizar una experiencia satisfactoria. Este proceso de investigación ha sido enriquecedor y ha permitido adquirir conocimientos y habilidades que serán valiosos en el ámbito de la salud. Además, se reconoce la importancia de continuar explorando nuevas perspectivas y enfoques para mejorar la gestión farmacéutica y la atención al usuario.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se identificó que, la percepción de los usuarios sobre el nivel de la gestión farmacéutica es bueno en 65.6%, seguido de 28.9% regular y el 5.5% en un nivel deficiente. Del mismo modo, las dimensiones con alto predominio se centran en buena en la gestión centrada en el medicamento y la gestión centrada al usuario con 73.3% y 60.8%, de tal manera que, los usuarios encuentran los medicamentos disponibles según lo que requieren.
- 6.2. Se identificó que, la percepción de los usuarios sobre el nivel satisfacción en el acceso a los medicamentos con Alta 87.5%, seguido de medio en 9.2% y bajo 3.3%. Respecto, a las dimensiones con mayor predominio se ubican en alto la humana con 75.5%, media el entorno con 65.6% y la técnica científica con 59.3%, considerando una buena atención y dispensación.
- 6.3. Se determinó que, si existe relación significativa moderada entre la gestión farmacéutica y la satisfacción de usuarios al acceso a medicamentos en un establecimiento de salud nivel III-2, Trujillo, 2023. Teniendo una significancia Sig.=0.000 y un $p=0.638$; demostrando que a mayor eficiencia de la gestión farmacéutica incrementará la satisfacción de los usuarios.
- 6.4 Se determinó que, si existe relación significativa moderada entre la gestión farmacéutica y la dimensión humana de usuarios en un establecimiento de salud nivel III-2, Trujillo, 2023. Teniendo una significancia Sig.=0.000 y un $p=0.580$; manifestando que a mayor eficiencia de la gestión farmacéutica acrecentará la dimensión humana de la satisfacción de los usuarios en un establecimiento.
- 6.5 Se determinó que, si existe relación significativa moderada entre la gestión farmacéutica y la dimensión técnico científico de la satisfacción en acceso a medicamentos de usuarios de un establecimiento de salud nivel III-2, Trujillo, 2023. Teniendo una significancia Sig.=0.000 y un $p=0.607$; señalando que a mayor eficacia de la gestión farmacéutica aumentará la dimensión técnico científico de la satisfacción de los usuarios en un establecimiento.

6.6 Se determinó que, si existe relación significativa moderada entre la gestión farmacéutica y la dimensión entorno de la satisfacción de usuarios al acceso a medicamentos en un establecimiento de salud nivel III-2, Trujillo, 2023. Teniendo una significancia Sig.=0.000 y un $p=0.573$; exponiendo que con la mayor eficiencia de la gestión farmacéutica incrementará la dimensión entorno de la satisfacción de los usuarios

VII. RECOMENDACIONES

A la directora de la institución gestionar la capacitación continua sobre buenas prácticas farmacéuticas, normas y regulaciones vigentes, así como sobre habilidades de comunicación y atención al usuario. Un personal farmacéutico bien capacitado y motivado contribuirá en gran medida a mejorar la experiencia de los usuarios y a garantizar una gestión farmacéutica eficiente.

Al químico farmacéutico asignado al área de logística, encargado de participar en las adquisiciones, coordinar con los responsables de este proceso, para establecer criterios claros para la selección de proveedores y la evaluación de las ofertas, considerando aspectos como la calidad, el precio, la disponibilidad y el cumplimiento de los plazos de entrega. Estas medidas contribuirán a garantizar la disponibilidad de los medicamentos necesarios para brindar una atención de calidad a los pacientes.

A los directores técnicos a cumplir con las normas establecidas por la legislación actual para garantizar un uso adecuado y seguro de los medicamentos, lo que garantiza preservar la salud, el bienestar y la confianza de la población.

A los directores técnicos, desarrollar programas de educación y concientización dirigidos a los usuarios sobre la importancia de seguir adecuadamente los tratamientos, la importancia de la adherencia a los medicamentos y la prevención de automedicación. Además, realizar de manera periódica encuestas de satisfacción para conocer la perspectiva de los usuarios sobre el acceso a medicamentos y la calidad de los servicios farmacéuticos.

REFERENCIAS

- Álvarez, A., et al. (2019). Satisfacción del usuario en el acceso a medicamentos en establecimientos farmacéuticos de la Ciudad de México. *Salud Pública de México*, 61(6), 840-847.
- Awucha, N., et al. (2020). Impact of the COVID-19 Pandemic on Consumers' Access to Essential Medicines in Nigeria. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32815509/#:~:text=The%20results%20showed%20that%2035.2,difficulty%20in%20accessing%20their%20medicines>.
- Ayala, C. (2022). Gestión farmacéutica y satisfacción del acceso a medicamentos de usuarios atendidos en farmacia del centro de salud Belén, Ayacucho 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80977>
- Chipana, H. (2021). Gestión farmacéutica y Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación en una Botica del distrito de San Martin de Porres, 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83874/Chipana_HNM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Córdova et al (2021). Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. vol.24, n.5, pp.277-277. ISSN 2014-9840. <https://dx.doi.org/10.33588/fem.245.1150>.
- Corregidor, et al. (2020). Gestión farmacéutica de la pandemia COVID-19 en un hospital mediano. *Revista de farmacia hospitalaria*. vol. 44. 11-16. <https://revistafarmaciahospitalaria.sefh.es/gdcr/index.php/fh/article/view/11499>
- Cosinga-Guillen R. (2023). Acceso a medicamentos en farmacias de 3 establecimientos de salud de Lima, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107479>
- Chacón-Cantos J. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

- Carrasco Diaz S. (2017). Metodología de la Investigación Científica. https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
- Duque, S. (2020). Expectativas y satisfacción de los usuarios de establecimientos farmacéuticos minoristas, de la Localidad Antonio Nariño, en los barrios Policarpa Salavarrieta y Santander, en la ciudad de Bogotá.
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*, Vol. 44, N° 3, part 2, pp. 166-203, publicado nuevamente en junio 2005, Vol. 83, N° 4, pp. 691-729. <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>
- Dalla, L., Sarmiento, K., Queiroz, S., & Leao, N. (2019). Análise da assistência farmacêutica no planejamento: participação dos profissionais e a qualificação da gestão. *Cadernos Saúde Coletiva*. <https://www.scielo.br/j/cadsc/a/KYkPhdVkwgSc43BGMWQzPMk/?format=html>
- Escudero, C. y Cortez, L. (2018). Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica. Ediciones Universidad Técnica de Machala. <https://bit.ly/3oiR1uM>
- Escarrabill et al. (2020). Elementos clave que influyen en la experiencia del paciente Patients reported experience measurements (PREM). Barcelona: Agencia de Calidad y Evaluación Sanitarias de Cataluña. Departamento de Salud. Generalitat de Cataluña. https://scientiasalut.gencat.cat/bitstream/handle/11351/5048/elements_clau_influeixen_experiencia_pacient_2020_cas.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Figueroa, et al. (2022). Cost analysis of drug treatment in hypertensive patients at social security health care family medicine units. *salud publica mex*. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=105077>
- Gascía-Gómez, D., Acevedo-Suárez, J., Cantero-García, M. (2020). Principales deficiencias en los almacenes de medicamentos e insumos médicos en entidades hospitalarias. Casos de estudio en Sancti Spíritus. Cuba. *Rev Científico Médico (CCM)*; 24(4). 1206-1225

- Galvis, M. (2015). Teorías y modelos de enfermería usados en la enfermería psiquiátrica. *Revista cuidarte*. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359540742012>
- Gupta, et al. (2019). Patient satisfaction with health care services at a tertiary care hospital in Haryana, India. *Journal of Family Medicine and Primary Care* 8, no. 3 (2019): 1092-1098.
- Haque, et al. (2020). Availability and price changes of potential medicines and equipment for the prevention and treatment of COVID-19 among pharmacy and drug stores in Bangladesh; findings and implications. *Bangladesh Journal of medical science*, 19. doi:<https://doi.org/10.3329/bjms.v19i0.48106>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editorial Mc Graw Hill Education,
- Instituto Peruano de Economía (2022). La Libertad: una región con poco desabastecimiento de medicamentos en establecimientos de salud. Disponible en: <https://incoreperu.pe/portal/index.php/noticias/item/180-la-libertad-una-region-con-poco-desabastecimiento-de-medicamentos-en-establecimientos-de-salud>
- Instituto Peruano de Economía (2022). Uno de cada 5 centros de salud públicos está desabastecido. Disponible en: <https://www.ipe.org.pe/portal/wp-content/uploads/2022/02/Informe-EC-310122.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2023). Indicadores de precios de la economía. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1728/Libro35.pdf
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022). Perú: Encuesta Demográfica y de Salud Familiar - Nacional y Departamental. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1898/libro.pdf
- Isuiza More, J. M. (2022). Gestión farmacéutica y acceso a los medicamentos esenciales en el área funcional farmacia en el Hospital de Ventanilla, 2022.
- Kwon et al. (2018). Availability and Affordability of Drugs With a Conditional Approval by the European Medicines Agency; Comparison of Korea With

- Other Countries and the Implications. *Front. Pharmacol.*
doi:<https://doi.org/10.3389/fphar.2018.00938>
- Larraín et al. (2018). Propuesta de mejora del proceso de abastecimiento de medicamentos a través de compras corporativas, para mejorar el acceso a medicamentos de los asegurados al Seguro Integral de Salud.
- León et al (2021). Availability and accessibility of Opioids for pain and palliative care in Colombia: a survey study. *Colombian Journal of Anesthesiology*, 50:e1011. Disponible en: <https://doi.org/10.5554/22562087.e1011>
- Ley de Productos Farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios. publicada en noviembre de 2009. *Diario Oficial El Peruano*. Disponible en: https://appsalud.minsa.gob.pe/portal_sismed/documentos/carga_3_24Ley29459_2013_04_12_16_09_05.pdf
- López, P. L. (2004). Población Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69–74.
- López et al. (2022). Evolución del Proyecto 2020 de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria en un Servicio de Farmacia Hospitalaria. *Farmacia hospitalaria: organo oficial de expresion cientifica de la Sociedad Espanola de Farmacia Hospitalaria*, 46(1), 3–9. <https://doi.org/10.7399/fh.11680>
- Martínez M. (2019). Financial management model based on the optimization of working capital needs: the case of pharmaceutical companies in Spain. *Universidad Complutense de Madrid*. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40638/>.
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. McGraw-Hill. Disponible en: https://web.mit.edu/curhan/www/docs/Articles/15341_Readings/Motivation/McGregor_The_Human_Side_of_Enterprise.pdf
- Matsumoto et al. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Meñaca, A. et al. (2021). La satisfacción del paciente en la atención sanitaria: un enfoque centrado en el paciente y la calidad asistencial. *Revista de Calidad Asistencial*, 36(1), 1-7.
- Mendieta, L (2020). Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, distrito el Porvenir- Junio 2020. [Tesis de

maestría Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/47170>.

- Mestre et al. (2020). Análisis de la evolución en el acceso a los medicamentos huérfanos en España [Analysis of the evolution in the access to orphan medicines in Spain]. *Gac Sanit.* 2020 Mar-Apr;34(2):141-149. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31014554/>
- Médicos Sin Fronteras (2021). Resumen del año 2021. Disponible en: <https://www.msf.org/es/resumen-del-a%C3%B1o-2021>
- Ministerio de Salud de Perú (2021). Resumen ejecutivo: la pandemia por covid-19 en el Perú. Tiempos de pandemia 2020 – 2021. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/5485.pdf>
- Ministerio de Salud (2009). Norma técnica de salud: sistema de dispensación de medicamentos en dosis unitaria para los establecimientos del Sector Salud. Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas. Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf
- Ministerio de Salud (2006). Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. https://spij.minjus.gob.pe/Graficos/Peru/2006/Junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf
- Neil D. A. y Cortez L. (2018). Procesos y fundamentos de la investigación científica: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4-Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>
- Nonaka, et al. (1999). Fundamentos y teorías sobre Gestión del conocimiento. Disponible en: https://virtual.ucundinamarca.edu.co/udecvirtual/documentacion/esp_GSIG/gestion_del_conocimiento/fundamentos_y_teor%C3%ADa.pdf
- Norma técnica de salud: sistema de dispensación de medicamentos en dosis unitaria para los establecimientos del Sector Salud / Ministerio de Salud. Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas -- Lima: Ministerio de Salud; 2009.
- Organización Mundial de la Salud (2019). Foro de la OMS sobre medicamentos, los países y la sociedad civil presionan para lograr una mayor transparencia y precios más justos. <https://www.who.int/es/news/item/13-04-2019-at-who->

forum-on-medicines-countries-and-civil-society-push-for-greater-transparency-and-fairer-prices

Organización Mundial de la Salud (2019). Acceso a medicamentos. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/access-to-medicines-universal-health-coverage-and-essential-medicines>

Organización Mundial de la Salud (2021). Informe sobre el acceso a los medicamentos esenciales en el mundo. Disponible en: https://www.who.int/medicines/areas/policy/world_medicines_situation/en/

Ortega, C. (2019). Cómo medir la satisfacción del cliente. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/como-medir-la-satisfaccion-del-cliente/>

Oscanoa et al (2012). acceso y usabilidad de medicamentos: propuesta para una definición operacional. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 29(1), 119-126.

Parasuraman et al. 1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(4), 41-50.

Palenzuela et al. (2020). Gestión Farmacéutica Hospitalaria: Una propuesta para el Hospital de Día Quirúrgico. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130021319301469>

Pérez et al. (2020): general characteristics, staffing, material resources and information systems in Spain's hospital pharmacy departments. Farm Hosp. vol.44, n.6, pp.288-296. Â EpubÂ 27-Dic-2021. ISSN 2171-8695.Â <https://dx.doi.org/10.7399/fh.11565>.

Política Nacional de Medicamentos, Resolución Ministerial 80273. Publicado en diciembre 2004. http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/105_POLNACMED.pdf

Rowlands, A., Ameyaw, E., Rutagarama, F., Dipesalema, J., Majaliwa, E., Mbogo, J.Chanoine, J. (2018). Insights from the WHO and National Lists of Essential Medicines: Focus on Pediatric Diabetes Care in Africa. Horm Res Paediatr, 90, 82-92. doi:<https://doi.org/10.1159/000490467>

Tomairo López, E. E. (2018). 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, 2017.

- Torres, I. (2020). 7 Métodos para Medir la Satisfacción del Cliente - Detallados Paso a Paso. IVE Consultores. <https://iveconsultores.com/satisfaccion-del-cliente/>
- Sánchez, M. (2006). Peter Drucker, innovador maestro de la administración de empresas. Cuadernos Latinoamericanos de Administración, vol. II. Colombia. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4096/409634344005.pdf>
- Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH) (2021). ¿Qué es la farmacia hospitalaria? Disponible en: <https://www.sefh.es/farmacia-hospitalaria>.
- 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://www.academia.edu/25442431/Una_introducci%C3%B3n_a_la_teor%C3%ADa_de_colas_aplicada_a_la_gesti%C3%B3n_de_servicios
- TEVA (2022) Futuro y tecnología de la atención farmacéutica. <https://www.tevafarmacia.es/academia/digital/futuro-y-tecnologia-de-la-atencion-farmaceutica>
- Vargas, et al. (2022). Gestión farmacéutica y automedicación con antibióticos en usuarios de boticas de la urbanización Primavera El Agustino, Lima 2022. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/98294>
- Vargas, M. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia Hospital de Lircay-Huancavelica, 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29243>
- Viñas, M. (2019). Gestión Farmacéutica. Colegio químico farmacéutico del Perú. <http://cqfp.pe/serums2019/P1-1-GESTION-FARMACEUTICASERUMS%20-2019.pdf>.

ANEXOS

Anexo 1:

Tabla de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Gestión farmacéutica	La gestión farmacéutica comprende la serie de tareas y estrategias dirigidas la organización, planificación, dirección y control de las actividades vinculadas al uso de medicamento en establecimientos de salud y comunidad. Además, que permitan asegurar la excelencia, protección y efectividad en su empleo (Figueroa et al. 2022).	Estará distribuido en dos dimensiones: Gestión centrada en el medicamento y gestión centrada al paciente (BPD, 2009). Además, se empleó un cuestionario propuesto por Ayala (2022), que consta de 15 ítems.	Gestión centrada en el medicamento.	-Disponibilidad de medicamentos. -Uso racional de medicamentos -Farmacovigilancia.	Ordinal, tipo Likert. Nunca Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca.
			Gestión centrada al usuario	-Buenas prácticas de dispensación. -Seguimiento farmacoterapéutico.	
Variable 2: Satisfacción en el acceso a medicamentos esenciales	La satisfacción del paciente hace referencia a la evaluación subjetiva que hace el paciente sobre los servicios de atención médica recibidos, incluyendo la accesibilidad a los medicamentos y la exactitud de la referencia proporcionada por el personal sanitario (Gupta et al., 2019)	Estará distribuido en tres dimensiones: Humana, técnica científica y entorno (Donabedian, 1966). Además, se empleó un cuestionario propuesto por Ayala (2022), que consta de 18 ítems.	Humana Técnico Científico Entorno	Atención oportuna Buenas prácticas de dispensación. Atención segura	Ordinal, tipo Likert Nunca Casi Siempre A Veces Casi Nunca Nunca

Anexo 02

Instrumento de recolección de datos

Gestión farmacéutica y satisfacción de usuarios al acceso a medicamentos en un establecimiento de salud nivel III-2, Trujillo, 2023

Cuestionario de Gestión farmacéutica

Autor: Ayala C. (2021)

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

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

Sexo:(1) Masculino (2) Femenino

Grado de Instrucción: Analfabeto (2) Primaria (3) Secundaria (4) Superior Téc.
(5) Universitario

Tipo de usuario: (1) Paciente SIS (2) Demanda

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

6	¿Los medicamentos antimicrobianos y psicotrópicos se atienden solo con receta médica (Rp)?					
Farmacovigilancia						
7	¿Está informado sobre el comité de farmacovigilancia (CFVC) en el establecimiento de salud?					
8	¿Está informado sobre el sistema de reporte de notificaciones de sospechas de reacciones adversas a medicamentos RAM?					
DIMENSIÓN 2: GESTIÓN ENFOCADA EN EL USUARIO						
Buenas prácticas de dispensación						
9	¿Se cumplen con los procedimientos de las buenas prácticas de dispensación (BPD)?					
10	¿El dispensador le brinda información pertinente sobre el medicamento entregado?					
11	¿El área de farmacia cuenta con un adecuado ambiente para el servicio de dispensación?					
12	¿Se cuenta con suficiente dotación de personal para el servicio de dispensación?					
13	¿La orientación estuvo a cargo del químico Farmacéutico?					
Seguimiento farmacoterapéutico						
14	¿Tiene conocimiento del comité de seguimiento farmacoterapéutico (CFCT)?					
15	¿Tiene conocimiento que puede reportar algún problema de salud relacionado al uso a medicamentos (PRM)					

Anexo 03:

Ficha técnica

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	Instrumento de recolección para medición de nivel de gestión farmacéutica
AUTOR	Ayala Cordero, Yasmin
AÑO	2022
APLICACIÓN	Recoger información a través de un cuestionario relacionado a gestión farmacéutica.
BASES TEÓRICAS	Munray (2002) define la gestión como: "Conjunto de procesos que involucra a las diversas áreas de una organización, estos procesos son dirigidos para el cumplimiento de los objetivos y metas de una organización y realizar un análisis de las metas obtenidas".
VALIDACIÓN	Dra. Guisela Sulca Jayo Dr. Pavel Antonio Alarcon Vila Mgtr. Enrique Infante Ataurima.
CONFIABILIDAD	El coeficiente Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad fue de 0.951, es decir la confiabilidad es alta
VERSIÓN	Primera Versión.
SUJETOS DE APLICACIÓN	Pacientes atendidos en consultorios externos, sin problemas mentales y apoderados de pacientes menores de edad.
TIPO DE ADMINISTRACIÓN	Se administrará a través de una encuesta por medio del cuestionario para medir gestión farmacéutica.
DURACIÓN	10 minutos.
NORMAS DE PUNTUACIÓN	<p>Cuestionario tipo Likert, el cual consta de 2 dimensiones y 15 ítems para medir el nivel de gestión farmacéutica. La escala de Likert que se empleará será la siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre <p>ESCALA DE MEDICIÓN DEL INSTRUMENTO ORDINAL: Bueno: 55-75 Regular: 35-54 Deficiente: 15-34</p>

Anexo 04

Gestión farmacéutica y satisfacción de usuarios al acceso a medicamentos en un establecimiento de salud nivel III-2, Trujillo, 2023

Cuestionario de satisfacción del acceso a medicamentos

Autor: Ayala C. (2022)

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)				
Dimensión 1: Humana				puntuación				
N°	Preguntas	1	2	3	4	5		
	Atención oportuna							
1	¿Usted recibió un trato cordial y amable?							
2	¿Se respeta el orden de llegada para su atención?							
3	¿La atención de su receta fue rápida?							
4	¿El personal que le atiende muestra interés en resolver sus dudas con respecto a su receta?							
5	¿El personal que le atendió se encuentra correctamente uniformado?							
Dimensión 2: Técnico científica								
	Atención eficiente							
6	¿Cuándo tiene algún reclamo, el responsable del área muestra interés en resolverlo?							
7	¿El servicio de farmacia cuenta con equipos y materiales disponibles para agilizar su atención?							
8	¿El área de farmacia cuenta con la infraestructura adecuada?							
9	¿Las instalaciones del área de farmacia le resultan visualmente llamativas?							
10	¿Se le proporciona información de los medicamentos en folletos, boletines, periódico mural, etc.?							
11	¿Los elementos materiales dentro del área de farmacia son visualmente atractivos, orden de anaqueles, medicamentos ordenados?							

12	¿El área de farmacia cuenta con señales de evacuación en casos de emergencia?					
13	¿Encontró al Químico Farmacéutico en el área de farmacia?					
14	¿El Químico Farmacéutico tuvo disponibilidad cuando usted necesitó orientación?					
15	¿El tiempo dedicado por el Químico Farmacéutico para resolver sus preguntas fue suficiente?					
Dimensión 3: Entorno						
	Atención segura					
16	¿La sala de espera del servicio de farmacia está limpia y ordenada?					
17	¿La sala de espera del servicio de la farmacia cuenta con servicios higiénicos?					
18	¿La sala de espera del servicio de farmacia cuenta con tachos para el depósito de residuos sólidos?					

Anexo 05:**Ficha técnica**

NOMBRE DEL INSTRUMENTO	Instrumento de recolección para medición de nivel de satisfacción
AUTOR	Ayala Cordero, Yasmin
AÑO	2022
APLICACIÓN	Recoger información a través de un cuestionario relacionado satisfacción de usuarios al acceso a medicamentos.
BASES TEÓRICAS	Kaushal (2016) define la satisfacción del paciente en los servicios de salud, cómo la interacción del paciente con el personal que interviene en la atención, en condiciones de calidad y atención recibida, se manifiesta que esta percepción genera un alto impacto en la satisfacción del usuario, es decir, la percepción aumenta de manera positiva cuando el trato cordial y la pronta atención van de la mano en el momento de brindar una atención
VALIDACIÓN	- Dra. Guisela Sulca Jayo - Dr. Pavel Antonio Alarcon Vila - Mgtr. Enrique Infante Ataurima.
CONFIABILIDAD	El coeficiente Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad fue de 0.965, es decir la confiabilidad es alta
VERSIÓN	Primera Versión.
SUJETOS DE APLICACIÓN	Pacientes atendidos en consultorios externos, sin problemas mentales y apoderados de pacientes menores de edad.
TIPO DE ADMINISTRACIÓN	Se administrará a través de una encuesta por medio del cuestionario para medir satisfacción de usuarios al acceso a medicamentos
DURACIÓN	10 minutos.
NORMAS DE PUNTUACIÓN	Cuestionario tipo Likert, el cual consta de 3 dimensiones y 18 ítems para medir el nivel de satisfacción. La escala de Likert que se empleará será la siguiente: <ol style="list-style-type: none">1. Nunca2. Casi nunca3. A veces4. Casi siempre5. Siempre ESCALA DE MEDICIÓN DEL INSTRUMENTO ORDINAL: Alto: 66-90 Medio: 42-65 Bajo: 18-41

Anexo 6:

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión farmacéutica y satisfacción de usuarios al acceso a medicamentos en un establecimiento de salud nivel III-2, Trujillo, 2023.

Investigadora: Velásquez Pita Roxana Gasdali

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada: “Gestión farmacéutica y satisfacción de usuarios al acceso a medicamentos en un establecimiento de salud nivel III-2, Trujillo, 2023”, cuyo objetivo es Determinar si la gestión farmacéutica se relaciona con la satisfacción de usuarios al acceso a medicamentos. Esta investigación es desarrollada por la autora, estudiante de posgrado del programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Universidad César Vallejo del campus Trujillo, aprobado por la autoridad competente de la Universidad y con el permiso de la Dirección de la Red de Salud Trujillo.

Esta investigación contribuirá a conocer como la gestión eficiente de medicamentos se traduce en una mayor satisfacción de los pacientes en términos de acceso oportuno a los medicamentos recetados, seguridad y comodidad.

Procedimiento:

Si usted decide participar en la investigación, se procederá de la siguiente manera:

1. Se efectuará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación.
2. La encuesta consta de dos cuestionarios, tomándole aproximadamente 10 minutos cada uno para ser respondidos; se realizará en los ambientes de la institución.
3. Las respuestas a los cuestionarios serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. La información recogida es totalmente confidencial.
4. Su participación es voluntaria (principio de autonomía) y si no desea continuar con la encuesta se puede retirar sin problema alguno.

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora: Velásquez pita, Roxana Gasdali, email: rvelasquezpit@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesora: Dra. Sandra Ramírez Lau, email: scamirezl@ucvvirtual.edu.pe

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:DNI.....

Fecha y hora:

FIRMA

Anexo 07:

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N-1) E^2 + (Z^2) pq}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)(1050)}{(1049-1) (0.05)^2 + (1.96^2) (0.5)(0.5)}$$

$$n = 273$$

N= población

n=muestra

Z= nivel de confianza de 95% = 1.96

p= porcentaje de la población que reúne las características buscadas 50%

q= 1-q porcentaje de la población que reúne las características buscadas 50%

E= margen de error

Anexo 08:

Base de Datos

V1: GESTIÓN FARMACÉUTICA

N°	D1: GESTIÓN ENFOCADA EN EL MEDICAMENTO								D2: GESTIÓN ENFOCADA EN EL USUARIO						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
2	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
3	2	2	5	5	5	4	1	1	2	2	3	2	2	2	2
4	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
5	3	4	5	5	5	4	1	1	2	3	2	2	2	1	1
6	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
7	3	2	5	5	5	5	2	1	4	3	2	3	3	1	1
8	3	4	5	5	5	4	1	5	5	5	1	1	1	1	1
9	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
10	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
11	3	4	5	5	5	4	1	5	5	5	1	1	1	1	1
12	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
13	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	1	1
14	3	2	5	5	5	5	2	1	4	3	2	3	3	1	1
15	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
16	3	4	5	5	5	4	1	1	2	3	2	2	2	1	1
17	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
18	2	2	5	5	5	4	1	1	2	2	3	2	2	2	2
19	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
20	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
21	4	3	5	5	5	5	1	1	3	3	5	5	5	1	1
22	3	5	5	5	5	5	4	3	4	3	2	2	2	2	2
23	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	1	1	1
24	3	5	5	5	5	1	1	3	2	4	2	2	2	2	2
25	4	4	3	4	5	5	2	2	3	4	3	2	1	1	1
26	2	4	5	5	5	4	1	1	2	2	2	3	2	1	1
27	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
28	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
29	2	2	5	5	5	4	1	1	2	2	3	2	2	2	2
30	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
31	3	4	5	5	5	4	1	1	2	3	2	2	2	1	1
32	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
33	3	2	5	5	5	5	2	1	4	3	2	3	3	1	1
34	3	4	5	5	5	4	1	5	5	5	1	1	1	1	1
35	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
36	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
37	3	4	5	5	5	4	1	5	5	5	1	1	1	1	1
38	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
39	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
40	3	2	5	5	5	5	2	1	4	3	2	3	3	1	1
41	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
42	3	4	5	5	5	4	1	1	2	3	2	2	2	1	1
43	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
44	2	2	5	5	5	4	1	1	2	2	3	2	2	2	2
45	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
46	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1

47	4	3	5	5	5	5	1	1	3	3	5	5	5	1	1
48	3	5	5	5	5	5	4	3	4	3	2	2	2	2	2
49	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	1	1	1
50	3	5	5	5	5	1	1	3	2	4	2	2	2	2	2
51	4	4	3	4	5	5	2	2	3	4	3	2	1	1	1
52	2	4	5	5	5	4	1	1	2	2	2	3	2	1	1
53	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
54	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
55	2	2	5	5	5	4	1	1	2	2	3	2	2	2	2
56	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
57	3	4	5	5	5	4	1	1	2	3	2	2	2	1	1
58	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
59	3	2	5	5	5	5	2	1	4	3	2	3	3	1	1
60	3	4	5	5	5	4	1	5	5	5	1	1	1	1	1
61	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
62	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
63	3	4	5	5	5	4	1	5	5	5	1	1	1	1	1
64	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
65	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
66	3	2	5	5	5	5	2	1	4	3	2	3	3	1	1
67	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
68	3	4	5	5	5	4	1	1	2	3	2	2	2	1	1
69	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
70	2	2	5	5	5	4	1	1	2	2	3	2	2	2	2
71	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
72	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
73	4	3	5	5	5	5	1	1	3	3	5	5	5	1	1
74	3	5	5	5	5	5	4	3	4	3	2	2	2	2	2
75	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	1	1	1
76	3	5	5	5	5	1	1	3	2	4	2	2	2	2	2
77	4	4	3	4	5	5	2	2	3	4	3	2	1	1	1
78	2	4	5	5	5	4	1	1	2	2	2	3	2	1	1
79	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
80	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
81	2	2	5	5	5	4	1	1	2	2	3	2	2	2	2
82	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
83	3	4	5	5	5	4	1	1	2	3	2	2	2	1	1
84	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
85	3	2	5	5	5	5	2	1	4	3	2	3	3	1	1
86	3	4	5	5	5	4	1	5	5	5	1	1	1	1	1
87	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
88	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
89	3	4	5	5	5	4	1	5	5	5	1	1	1	1	1
90	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
91	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
92	3	2	5	5	5	5	2	1	4	3	2	3	3	1	1
93	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
94	3	4	5	5	5	4	1	1	2	3	2	2	2	1	1
95	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
96	2	2	5	5	5	4	1	1	2	2	3	2	2	2	2
97	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
98	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
99	4	3	5	5	5	5	1	1	3	3	5	5	5	1	1
100	3	5	5	5	5	5	4	3	4	3	2	2	2	2	2
101	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	1	1	1
102	3	5	5	5	5	1	1	3	2	4	2	2	2	2	2
103	4	4	3	4	5	5	2	2	3	4	3	2	1	1	1

104	2	4	5	5	5	4	1	1	2	2	2	3	2	1	1
105	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
106	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
107	2	2	5	5	5	4	1	1	2	2	3	2	2	2	2
108	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
109	3	4	5	5	5	4	1	1	2	3	2	2	2	1	1
110	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
111	3	2	5	5	5	5	2	1	4	3	2	3	3	1	1
112	3	4	5	5	5	4	1	5	5	5	1	1	1	1	1
113	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
114	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
115	3	4	5	5	5	4	1	5	5	5	1	1	1	1	1
116	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
117	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
118	3	2	5	5	5	5	2	1	4	3	2	3	3	1	1
119	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
120	3	4	5	5	5	4	1	1	2	3	2	2	2	1	1
121	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
122	2	2	5	5	5	4	1	1	2	2	3	2	2	2	2
123	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
124	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
125	4	3	5	5	5	5	1	1	3	3	5	5	5	1	1
126	3	5	5	5	5	5	4	3	4	3	2	2	2	2	2
127	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	1	1	1
128	3	5	5	5	5	1	1	3	2	4	2	2	2	2	2
129	4	4	3	4	5	5	2	2	3	4	3	2	1	1	1
130	2	4	5	5	5	4	1	1	2	2	2	3	2	1	1
131	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
132	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
133	2	2	5	5	5	4	1	1	2	2	3	2	2	2	2
134	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
135	3	4	5	5	5	4	1	1	2	3	2	2	2	1	1
136	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
137	3	2	5	5	5	5	2	1	4	3	2	3	3	1	1
138	3	4	5	5	5	4	1	5	5	5	1	1	1	1	1
139	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
140	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
141	3	4	5	5	5	4	1	5	5	5	1	1	1	1	1
142	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
143	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
144	3	2	5	5	5	5	2	1	4	3	2	3	3	1	1
145	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
146	3	4	5	5	5	4	1	1	2	3	2	2	2	1	1
147	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
148	2	2	5	5	5	4	1	1	2	2	3	2	2	2	2
149	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
150	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
151	4	3	5	5	5	5	1	1	3	3	5	5	5	1	1
152	3	5	5	5	5	5	4	3	4	3	2	2	2	2	2
153	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	1	1	1
154	3	5	5	5	5	1	1	3	2	4	2	2	2	2	2
155	4	4	3	4	5	5	2	2	3	4	3	2	1	1	1
156	2	4	5	5	5	4	1	1	2	2	2	3	2	1	1
157	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
158	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
159	2	2	5	5	5	4	1	1	2	2	3	2	2	2	2
160	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2

161	3	4	5	5	5	4	1	1	2	3	2	2	2	1	1
162	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
163	3	2	5	5	5	5	2	1	4	3	2	3	3	1	1
164	3	4	5	5	5	4	1	5	5	5	1	1	1	1	1
165	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
166	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
167	3	4	5	5	5	4	1	5	5	5	1	1	1	1	1
168	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
169	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
170	3	2	5	5	5	5	2	1	4	3	2	3	3	1	1
171	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
172	3	4	5	5	5	4	1	1	2	3	2	2	2	1	1
173	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
174	2	2	5	5	5	4	1	1	2	2	3	2	2	2	2
175	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
176	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
177	4	3	5	5	5	5	1	1	3	3	5	5	5	1	1
178	3	5	5	5	5	5	4	3	4	3	2	2	2	2	2
179	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	1	1	1
180	3	5	5	5	5	1	1	3	2	4	2	2	2	2	2
181	4	4	3	4	5	5	2	2	3	4	3	2	1	1	1
182	2	4	5	5	5	4	1	1	2	2	2	3	2	1	1
183	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
184	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
185	2	2	5	5	5	4	1	1	2	2	3	2	2	2	2
186	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
187	3	4	5	5	5	4	1	1	2	3	2	2	2	1	1
188	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
189	3	2	5	5	5	5	2	1	4	3	2	3	3	1	1
190	3	4	5	5	5	4	1	5	5	5	1	1	1	1	1
191	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
192	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
193	3	4	5	5	5	4	1	5	5	5	1	1	1	1	1
194	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
195	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
196	3	2	5	5	5	5	2	1	4	3	2	3	3	1	1
197	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	1
198	3	4	5	5	5	4	1	1	2	3	2	2	2	1	1
199	3	3	2	5	5	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
200	2	2	5	5	5	4	1	1	2	2	3	2	2	2	2
201	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
202	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
203	4	3	5	5	5	5	1	1	3	3	5	5	5	1	1
204	3	5	5	5	5	5	4	3	4	3	2	2	2	2	2
205	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	1	1	1
206	3	5	5	5	5	1	1	3	2	4	2	2	2	2	2
207	4	4	3	4	5	5	2	2	3	4	3	2	1	1	1
208	2	4	5	5	5	4	1	1	2	2	2	3	2	1	1
209	4	4	5	5	5	5	2	1	2	3	4	2	2	1	1
210	5	4	5	5	5	5	2	1	2	2	5	2	3	1	3
211	5	4	5	5	5	5	2	1	3	3	4	2	4	1	3
212	4	4	5	5	4	5	1	2	3	4	4	2	3	1	2
213	4	4	5	5	4	5	1	2	4	1	4	1	2	2	3
214	4	3	5	5	5	5	1	1	4	2	3	3	4	1	4
215	4	3	5	5	5	5	1	2	3	3	3	2	4	1	2
216	4	3	5	5	5	5	1	3	2	2	4	3	3	1	3
217	3	2	4	4	4	5	1	1	3	3	4	2	3	2	1

218	4	4	5	5	5	5	2	1	2	3	4	2	2	1	3
219	4	3	5	5	5	5	2	1	2	2	4	2	3	1	4
220	4	3	5	5	5	5	2	1	2	2	4	2	3	1	4
221	3	4	5	5	4	4	1	2	4	1	4	1	2	2	5
222	4	2	5	5	5	5	2	1	4	2	3	3	4	2	4
223	4	3	4	5	5	5	1	3	3	3	3	2	3	1	2
224	4	3	5	3	5	5	1	3	3	2	4	4	3	1	3
225	3	2	4	4	2	5	1	1	3	2	3	2	3	2	1
226	4	4	5	5	5	4	2	1	2	4	3	2	2	1	3
227	4	3	5	5	5	5	3	1	3	2	4	3	3	1	4
228	4	3	5	4	4	5	2	3	2	2	4	2	3	1	4
227	4	3	5	4	4	4	3	1	3	2	4	3	4	1	4
230	3	3	5	5	5	4	1	2	3	3	3	2	4	1	2
231	4	4	5	5	4	5	1	3	2	2	4	3	3	1	3
232	3	2	3	4	4	5	1	1	3	3	4	2	2	2	1
233	4	4	5	4	5	5	2	1	2	3	4	3	2	1	3
234	4	3	5	5	4	5	2	1	2	2	3	2	3	1	4
235	4	3	5	5	5	4	2	1	2	3	4	2	3	1	4
236	3	4	5	5	4	4	2	2	3	1	4	1	2	2	5
237	4	2	5	5	5	5	2	3	4	2	3	3	4	2	4
238	4	3	4	5	5	5	2	3	4	3	3	2	3	1	2
239	4	3	5	3	5	4	1	3	3	3	4	4	3	1	3
240	3	2	4	4	3	5	1	1	3	2	4	2	3	2	1
241	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
242	4	3	5	5	5	5	1	1	3	3	5	4	5	1	1
243	3	5	5	5	5	5	4	3	4	3	2	2	3	2	2
244	3	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	1	1	1
245	3	5	5	5	5	1	1	3	2	3	2	2	2	2	2
246	4	4	3	4	5	5	2	2	4	4	3	2	1	1	1
247	2	4	5	5	5	4	1	2	2	2	2	3	2	1	1
248	4	2	5	5	5	5	1	2	3	2	2	2	2	1	1
249	3	3	4	5	4	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
250	2	2	5	4	4	4	1	1	2	2	3	2	2	2	2
251	3	3	2	4	3	5	5	5	1	1	3	2	3	1	2
252	2	2	5	5	5	4	1	1	2	2	3	2	2	2	2
253	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	3	1	2
254	4	2	5	5	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	1
255	4	3	5	5	5	5	1	1	3	3	4	5	5	1	3
256	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	2	2	2	2	2
257	3	3	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	1	1	2
258	3	5	5	5	5	1	1	3	3	4	2	2	2	2	3
259	4	4	3	4	5	5	2	3	3	4	3	2	1	1	2
260	2	4	5	5	5	4	2	1	2	2	2	3	2	1	3
261	4	4	5	5	4	2	2	1	2	3	4	2	2	1	2
262	5	4	5	4	5	5	2	1	2	2	5	2	3	1	3
263	4	2	5	4	5	4	1	2	3	2	2	2	2	1	2
264	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
265	2	3	5	5	5	4	1	1	2	2	3	2	2	2	2
266	3	3	2	5	4	5	5	5	1	1	3	2	3	1	5
267	3	4	5	5	5	4	1	1	2	3	2	2	2	1	4
268	4	4	2	5	5	5	2	3	1	2	4	4	2	2	3
269	3	3	5	5	5	5	2	1	4	3	2	3	3	1	3
270	3	4	5	4	5	4	1	5	5	5	1	1	1	1	2
271	4	2	5	5	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	2
272	3	3	4	5	3	2	1	2	3	3	2	3	2	1	2
273	4	3	4	5	3	2	1	2	3	4	2	3	2	1	3

Base de Datos V2: SATISFACIÓN

V2: SATISFACIÓN DEL ACCESO A MEDICAMENTOS

D1: HUMANA					D2: TECNICO CIENTIFICO										D3: ENTORNO		
P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P1 0	P1 1	P1 2	P1 3	P1 4	P1 5	P1 6	P17	P18
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
4	5	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	1	2
3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	2	2	1	4	1	5	5	5
5	5	5	5	4	4	3	2	2	1	2	1	1	4	1	2	2	1
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
5	5	5	5	4	4	3	2	2	1	2	1	1	4	1	5	2	1
3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	2	2	1	4	1	5	5	5
5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	2	4	2	2	2	4	4	4
3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
4	5	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	1	2
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4
4	4	4	4	5	5	5	3	4	1	4	3	3	5	5	5	3	1
4	4	5	3	5	3	4	4	4	2	4	2	2	2	3	5	5	5
3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	1	2
2	4	4	2	5	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	5	2	3
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
4	3	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	1	2
3	4	4	3	5	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	4	4
4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4
5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	5	5	3
4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	2	2	1	4	1	5	5	5
5	5	5	5	4	4	3	2	2	1	2	1	1	4	1	2	2	1
5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
4	5	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
5	3	5	5	4	4	3	2	2	1	2	1	1	4	1	2	2	1
3	5	4	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4
5	4	5	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	4	4	4	4	2	2	2	1	4	1	5	5	5
5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	5	5	5	5	2	4	4	2	2	2	4	4	4
3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4

4	5	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	1	2
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4
4	4	4	4	5	5	5	3	4	1	4	5	3	5	5	5	3	1
4	4	5	3	5	3	4	4	4	2	4	2	2	2	3	5	5	5
3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	1	2
2	4	4	2	5	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	5	2	3
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
4	5	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	1	2
3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	2	2	1	4	1	5	5	5
5	5	5	5	4	4	3	2	2	1	2	1	1	4	1	2	2	1
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
5	5	5	5	4	4	3	2	2	1	2	1	1	4	1	5	2	1
3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	5	5	5
5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4
3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
4	5	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	1	2
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4
4	4	4	4	5	5	5	3	4	1	4	2	3	5	5	5	3	1
4	3	5	3	5	3	4	4	4	2	4	2	2	2	3	5	5	5
3	5	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	1	2
2	4	4	2	5	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	5	2	3
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
4	3	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	1	2
3	5	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	2	2	1	4	1	5	5	5
5	5	5	5	4	4	3	2	2	1	2	1	1	4	1	2	2	1
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
5	5	5	5	4	4	3	2	2	1	2	1	1	1	1	3	2	1
3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	5	5	5
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	3

4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4
3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
4	5	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	1	2
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4
4	4	4	4	5	5	5	3	4	1	4	3	3	5	5	5	3	1
4	4	5	3	5	3	4	4	4	2	4	2	2	2	3	5	5	5
3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	1	2
2	4	4	2	5	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	5	2	3
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
4	5	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	1	2
3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4
5	5	5	5	4	4	3	2	2	1	2	1	1	4	1	2	2	1
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
5	5	5	5	4	4	3	2	2	1	2	1	1	4	1	3	2	1
3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	4	3	4	5	4	2	2	1	4	1	5	5	5
5	5	5	4	5	3	4	4	4	2	3	4	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4
3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
4	5	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	1	2
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
5	5	5	4	5	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
5	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
4	5	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4
4	4	4	4	5	5	5	3	4	1	4	5	3	5	5	5	3	1
4	5	5	3	5	3	4	4	4	2	4	2	2	2	3	5	5	5
3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	2	3	1	2
2	4	4	2	5	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	5	2	3
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
4	5	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	1	2
3	5	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	5	5	5
5	5	5	5	4	4	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
5	5	5	5	4	4	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1
3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	3

4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	5	5	5
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4
3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4
4	5	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	1	2
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4
4	4	4	4	5	5	4	3	4	1	4	2	3	5	5	5	3	1
4	4	5	3	5	3	5	4	4	2	4	2	2	2	3	5	5	5
3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	4	2	2	3	1	2
2	4	4	2	5	3	3	3	4	3	4	2	2	3	3	5	2	3
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
4	5	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	1	2
3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4
5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	3	2	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	2	2	1	1	1	5	5	5
5	5	5	5	4	4	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	1	3	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
5	5	5	5	4	4	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1
3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	2	2	1	4	1	5	5	5
5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	2	4	4	4
3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
4	5	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	1	2
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	1	3	3	3	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4
4	4	4	4	5	5	5	3	4	1	4	2	3	5	5	5	3	1
4	4	5	3	5	3	4	4	4	2	4	2	2	2	3	5	5	5
3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	1	2
2	4	4	2	5	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	5	2	3
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
4	5	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	1	2
3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	3	2	2	2	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	2	2	1	4	1	5	5	5
5	5	5	5	4	4	3	2	2	1	2	1	1	1	1	3	2	1
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
5	5	5	5	4	4	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1

3	3	4	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	2	2	1	4	1	5	5	5
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	2	4	4	4
3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
4	5	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	1	2
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	2	5	1	2
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	2	3	3	2	4	4	4
5	2	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	3	2	2	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	4
4	4	4	4	5	5	5	3	4	1	4	5	3	5	5	5	3	1
4	4	5	3	5	3	4	4	4	2	4	2	2	2	3	5	5	5
3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	1	2
2	4	4	2	5	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	5	2	3
5	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	5	4
5	5	3	3	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	5	4	4
4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	3	2	4	3	5	5	5
4	5	3	4	5	2	4	3	5	4	4	2	4	3	4	5	5	4
4	4	4	3	5	3	5	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3
5	4	5	3	5	3	5	3	4	3	5	2	4	3	4	5	5	3
4	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	3	2	5	3	5	5	3
4	3	2	3	5	4	4	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4
4	3	3	3	5	3	3	3	4	2	5	5	3	2	4	5	4	3
3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	2	3	2	5	4	4
4	3	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5
4	3	5	2	5	3	4	5	4	3	4	3	3	5	4	5	5	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4
3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
4	5	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	1	2
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4
4	4	4	4	5	5	5	3	4	1	4	5	3	5	5	5	3	1
4	4	5	3	5	3	4	4	4	2	4	2	2	2	3	5	5	5
3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	1	2
2	4	4	2	5	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	5	2	3
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
4	5	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	1	2
3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
4	4	4	3	5	5	4	2	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	3	5	3	4	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	2	2	1	1	4	5	5	5
5	5	5	5	4	4	3	2	2	1	2	1	1	1	4	2	2	1
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
5	5	5	5	4	4	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1

3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	2	2	1	1	1	5	5	5
5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	5	5	3
4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	4	4	4
3	3	4	3	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
4	5	4	3	3	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	5	1	2
4	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	5	1	2
5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4
5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	4
4	4	4	4	5	5	5	3	4	1	4	5	3	5	5	5	3	1
4	4	5	3	5	3	4	4	4	2	4	2	2	2	3	5	5	5
3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	2	2	2	1	2
2	4	4	2	5	3	4	3	4	3	4	2	2	3	3	5	2	3
5	5	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	5	4
5	5	3	3	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4	4	5	4	4
4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	3	2	4	3	5	5	5
4	3	3	4	5	2	4	3	5	4	4	2	4	3	4	5	5	4
4	3	4	3	5	3	5	4	4	3	3	2	3	3	4	5	4	3
5	4	5	3	5	3	5	3	4	3	5	2	4	3	4	5	5	3
4	4	3	3	5	3	4	3	3	5	4	3	2	5	3	5	5	3
4	4	2	3	5	4	4	5	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4
4	3	3	3	5	3	3	3	4	2	5	5	3	2	4	5	4	3
3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	2	3	2	5	4	4
4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5
4	5	5	2	5	3	4	4	4	3	4	3	3	5	4	5	5	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3
4	5	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3

Anexo 9:

Autorización para el trabajo de investigación

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Trujillo, 12 de julio de 2023

M. O. Magda Patricia Chirinos Saldaña
Directora General
INSTITUTO REGIONAL DE OFTALMOLOGÍA "JAVIER SERVAT UNIVAZO"

Presente. –

ASUNTO: Autorización para realizar trabajo de investigación

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez solicitar su autorización para llevar a cabo un proyecto de investigación en la institución que usted dirige, el cual se desarrollará en el Departamento de Farmacia, como parte del Programa de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud que estoy cursando. El tema de investigación se titula: "Gestión Farmacéutica y Satisfacción en el Acceso a Medicamentos de Usuarios en un Establecimiento de Salud Nivel III-2, Trujillo, 2023". El objetivo principal de este trabajo es determinar si la gestión farmacéutica se relaciona con la satisfacción en acceso a medicamentos de usuarios, en las dimensiones: humana, Técnico Científico y entorno.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

Adjunto Proyecto e instrumentos.

Atentamente,

Roxana Gásdali Velásquez Pita

DNI:43279567



Anexo 11:

Prueba de normalidad

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Gestión farmacéutica	,122	273	,000
D1: Gestión centrada en el medicamento.	,128	273	,000
D2: Gestión centrada al usuario	,131	273	,000
Variable 2: Satisfacción en el acceso a medicamentos esenciales	,129	273	,000
D1: Humana	,184	273	,000
D2: Técnico Científico	,117	273	,000
D3: Entorno	,189	273	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se observa que la prueba de normalidad de datos se considera de acuerdo a la de Kolmogórov-Smirnov, debido a que el tamaño de la muestra es superior a 50 datos. Además, los resultados del sig. bilateral todos son inferiores al 5%, por lo tanto, no cumple con la normalidad de datos, es decir, no evidencia una distribución normal, por ende, se trabajará la comprobación de hipótesis con la de rho Spearman.