



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

Gestión logística y satisfacción del usuario del servicio de
farmacia de un centro médico en Rioja, 2023

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

AUTORA:

Pariona Quichca, Kelly Maryory (orcid.org/0000-0003-3487-4358)

ASESORES:

Dra. Díaz Rodríguez, Nancy del Rosario (orcid.org/0000-0001-8551-5238)

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

Dra. Gonzales Huaytahuilca, Roxana Beatriz (orcid.org/0000-0001-7273-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres, quienes me apoyaron en mis sueños y me motivan a seguir estableciéndome metas en la vida.

A mis hermanas, quien me alientan en momentos difíciles y ayudan en mis momentos de adversidades.

AGRADECIMIENTOS

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por la educación brindada para desarrollarme en la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.

A los docentes de la universidad por las enseñanzas, las experiencias compartidas y los consejos brindados en especial a la Doctora Nancy Díaz por el apoyo y guía imprescindible para el desarrollo del presente trabajo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión logística y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un centro médico en Rioja,2023", cuyo autor es PARIONA QUICHCA KELLY MARYORY, 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.

LIMA, 05 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
DIAZ RODRIGUEZ NANCY DEL ROSARIO DNI: 06771877 ORCID: 0000-0001-8551-5238	Firmado electrónicamente por: DDIAZRO16 el 05-08- 2023 09:40:20

Código documento Trilce: TRI - 0642048





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PARIONA QUICHCA KELLY MARYORY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión logística y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un centro médico en Rioja,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
PARIONA QUICHCA KELLY MARYORY DNI: 74830324 ORCID: 0000-0003-3487-4358	Firmado electrónicamente por: KPARIONAQU el 06- 08-2023 22:30:12

Código documento Trilce: INV - 1291307



ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y Operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXO	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Frecuencia de la gestión logística	17
Tabla 2: Frecuencia de la satisfacción del usuario	17
Tabla 3: Tablas cruzadas de las frecuencias de la gestión logística y satisfacción del usuario	18
Tabla 4: Tablas cruzadas de las frecuencias de la dimensión aprovisionamiento de la variable gestión logística y satisfacción del usuario	19
Tabla 5: Tablas cruzadas de las frecuencias de la dimensión producción de la variable gestión logística y satisfacción del usuario	20
Tabla 6: Tablas cruzadas de las frecuencias de la dimensión producción de la variable gestión logística y satisfacción del usuario	21
Tabla 7: Prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad	22
Tabla 8: Relación y correlación entra la gestión logística y satisfacción del usuario	23
Tabla 9: Relación y correlación entra la dimensión aprovisionamiento y satisfacción del usuario	24
Tabla 10: Relación y correlación entra la dimensión producción y satisfacción del usuario	25
Tabla 11: Relación y correlación entra la dimensión distribución y satisfacción del usuario	26

RESUMEN

La investigación “Gestión logística y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un centro médico en Rioja, 2023”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión logística y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un centro médico en Rioja, 2023. La metodología que se aplicó en la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte transversal, de nivel descriptivo, correlacional. La población fue de 114 usuarios, La técnica usada fue la encuesta, y el instrumento el cuestionario. Dando como resultado que la gestión logística y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia tienen una correlación positiva moderada ($p < 0.05$, Rho Spearman = 0.587). Respecto a la dimensión aprovisionamiento el Rho Spearman fue de 0.562; respecto a la producción el Rho Spearman fue de 0.515 y sobre la dimensión distribución el Rho Spearman fue de 0.598. Dando como conclusión que a mejor gestión logística, mejor satisfacción de usuario del servicio de farmacia de un centro médico en Rioja,2023.

Palabras clave: *Gestión, logística, satisfacción del paciente, farmacia, producto farmacéutico.*

ABSTRACT

The research "Logistics management and user satisfaction of the pharmacy service of a medical center in Rioja, 2023", had the general objective of determining the relationship between logistics management and user satisfaction of the pharmacy service of a medical center in Rioja, 2023. The methodology applied in the research was quantitative, non-experimental design, cross-sectional, descriptive, correlational. The population was 114 users. The technique used was the survey, and the instrument the questionnaire. As a result, logistics management and pharmacy service user satisfaction have a moderate positive connection ($p < 0.05$, Rho Spearman = 0.587). Regarding the provisioning dimension of the Rho Spearman it was 0.562; Regarding production, the Rho Spearman was 0.515 and regarding the distribution dimension, the Rho Spearman was 0.598. Concluding that, the better logistics management, the better user satisfaction of the pharmacy service of a medical center in Rioja, 2023.

Keywords: *Management, logistics, patient satisfaction, pharmacy, pharmaceutical product.*

I. INTRODUCCIÓN

Países del mundo se enfrentan a desafíos relacionados con la salud, estos van desde inadecuados establecimientos sanitarios, falta de medicamentos, insumos médicos, malas estrategias de distribución, entre otros. En el sector salud la gestión logística no puede verse de manera limitada como si solo se ocupara de la utilización de materiales, recursos; ya que abarca la coordinación y el control eficiente del flujo de todas las operaciones. La gestión logística juega un papel crucial en este contexto de la salubridad, por lo cual es indispensable garantizar que se asignen los recursos apropiados para así garantizar que se satisfaga las demandas de la población, entre estos los medicamentos representan un componente crítico en la atención médica (Viegas et al., 2019).

La importancia de la logística en la salud no se puede ver con ciertas restricciones debido a que es necesario garantizar que se asignen suficientes recursos para la satisfacción de los pacientes que están en constante crecimiento. Esto requiere una gestión eficiente de las existencias para inventarios de farmacia, establecer prioridades en la compra y distribución de productos farmacéuticos (Odiwuor et al., 2020). El papel de las farmacias en los centros médicos es fundamental para dispensar medicamentos y, al mismo tiempo, deben afrontar el reto de gestionar la satisfacción de los pacientes debido a su interacción directa con ellos. El profesional del servicio de farmacia es responsable de adquirir, manejar el stock, verificar las cantidades proyectadas para el establecimiento y buscar soluciones ante cualquier desabastecimiento que ocurriera, entre otras funciones.

A nivel mundial; diferentes investigaciones valoran el desempeño de la gestión logística como una característica para lograr servicios de valor agregado y con esto la satisfacción de los pacientes. Entre ellos tenemos el estudio realizado por Qian et al. (2021) donde mencionaron que encontraron situaciones de sobrecarga logística, especialmente en la distribución de medicamentos y productos sanitarios que alargaron las colas de espera de los pacientes. Así mismo, Jawab et al. (2018) argumentaron que en un hospital de urgencia de especialidades la demanda de atención es bastante alto y algunos requieren dispositivos o

medicamentos recetados lo antes posible sin encontrar respuestas oportunas por el servicio de farmacia.

A nivel nacional; Lezcano (2022) se menciona que las habilidades administrativas del personal que labora no se han visto repotenciadas, ya que se evidencia que no tienen capacitaciones continuas, además de la sobrecarga laboral que tienen, ha ocasionado que los usuarios presenten malestar en la atención que reciben además de las largas colas de espera y una inadecuada capacidad de respuesta del personal sean las mayores molestias de los usuarios. Baluis (2021) argumenta que debido a un nivel ineficiente de gestión logística de farmacia los pacientes con diagnóstico de VIH no recibieron sus tratamientos completos por la falta de medicamentos generando insatisfacción de los pacientes y cambios en sus tratamientos.

A nivel local; en un centro médico de Rioja que ha experimentado un crecimiento de población asegurada mayor al previsto, así como la incorporación de nuevos servicios médicos, genera ciertas deficiencias como la falta de stock de productos farmacéuticos, esto conlleva que la salud de los pacientes se vea afectada negativamente, ya que no reciben sus tratamientos completos, generando la insatisfacción de los pacientes. Además de la incomodidad de tener que recoger sus medicamentos y dispositivos médicos en lugares diferentes, ya que se tiene dos farmacias: una de medicamentos y la otra de dispositivos médicos. Este estudio ofrece una completa comprensión e implicaciones positivas sobre la gestión logística y la relación con la satisfacción.

El problema general formulado fue el siguiente: ¿Qué relación existe entre la gestión logística y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro médico de Rioja, 2023? Los problemas específicos fueron: 1. ¿Qué relación existe entre el aprovisionamiento y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro médico en Rioja, 2023? 2. ¿Qué relación existe entre la producción y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro médico de Rioja, 2023? 3. ¿Qué relación existe entre la distribución de la gestión logística y la satisfacción del usuario de farmacia en un centro médico en Rioja, 2023?

Respecto a la justificación teórica se basó en que la bibliografía encontrada llenará de conocimiento a los profesionales de datos pertinentes acerca de cómo la eficiente gestión logística impacta en la satisfacción del usuario para con esto tener

el control en los procesos de la gestión. La justificación metodológica se basó en el aporte del instrumento validado que ayudara a validar las hipótesis utilizando el método científico. Su justificación práctica se basó en hallar la relación entre estas variables y con esto proponer soluciones sobre los problemas de la gestión. Y de esta manera, elevar el nivel de satisfacción de los usuarios de farmacia en un centro médico de Rioja, 2023.

Este trabajo tuvo como objetivo principal: Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro médico de Rioja, 2023; asimismo como los objetivos específicos: 1. Determinar la relación que existe entre el aprovisionamiento y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro médico en Rioja, 2023.; 2. Determinar la relación que existe entre la producción y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro médico de Rioja, 2023.; 3. Determinar la relación que existe entre la distribución y la satisfacción del usuario de farmacia en un centro médico en Rioja, 2023.

Se estableció como hipótesis general: Existe una relación entre la gestión logística y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro médico de Rioja, 2023. Además, se formularon las hipótesis específicas: 1 Existe una relación entre el aprovisionamiento y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro médico en Rioja, 2023; 2. Existe una relación entre la producción y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro médico de Rioja, 2023; 3. Existe una relación entre la distribución y la satisfacción del usuario de farmacia en un centro médico en Rioja, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En el contexto mundial, se tiene investigaciones como el realizado en Kenia por Odiwuor et al. (2020) determinaron la relación de las prácticas logísticas y la satisfacción del usuario de centros de salud pública en Kenia. Su metodología fue un diseño de investigación descriptivo, cuantitativo, correlacional. Se aplicaron cuestionarios para examinar en qué medida el almacenamiento del producto, distribución, transporte, inventario afecta la satisfacción del cliente. Como resultado mencionaron que el valor de R-cuadrado fue de 0,007. La prueba análisis de varianza indicó que en este modelo la variable independiente, es decir; la gestión del almacenamiento de productos, no fue importante para predecir la satisfacción del cliente, como lo indica el valor de significación = 0,519, que es mayor que el nivel de significancia de 0,05 ($p = 0,519 > 0,05$). Como conclusión mencionaron que hay una corrección entre las dos variables: prácticas logísticas y satisfacción de los usuarios.

En Etiopia, Gizaw et al. (2021) determinaron el efecto del desempeño percibido del servicio de logística en la satisfacción del usuario. La metodología utilizada fue un estudio transversal analítico. Los hallazgos indicaron que los componentes del servicio de logística previa a la transacción como lo son información de calidad, procedimiento de pedido, calidad de contacto y la satisfacción tuvieron una correlación débil ($\beta=0.31$, $p<.001$); así mismo los componentes durante la transacción como lo son disponibilidad del producto, estado de pedido, puntualidad y la satisfacción tuvieron una correlación media ($\beta=0.54$, $p<.001$) y los componentes del servicio de logística posterior a la transacción compuesta por la precisión del pedido, manejo de discrepancias y la satisfacción tuvieron una correlación fuerte ($\beta= 0.62$, $p<.001$). Como conclusión, mencionaron que encontraron correlaciones positivamente significativas moderadas entre los atributos del servicio logístico.

Ismail et al. (2020) realizado en Malasia, quienes indagaron sobre los factores relacionados con la satisfacción de los pacientes ambulatorios en farmacia. El estudio fue transversal, correlacional, donde utilizó el cuestionario de satisfacción del paciente que constaba de tres dominios (competencia administrativa, competencia técnica y conveniencia de ubicación) y respecto a los factores

asociados se analizaron mediante regresión lineal múltiple. El instrumento tuvo una confiabilidad de 0,96, además de que los pacientes que visitaron frecuentemente la farmacia percibieron una mejoría en su salud expresando una puntuación media de la satisfacción. Como conclusión menciona que la edad, educación, frecuencia de visita, estado de salud autopercebido y conocimiento general de los farmacéuticos fueron factores significativamente asociados con las necesidades del paciente y por lo cual su satisfacción.

Guhl et al. (2018) determinaron la relación de la gestión farmacéutica de las farmacias comunitarias en Alemania con la satisfacción percibido de los clientes. Su metodología fue descriptivo, cuantitativo, correlación; aplicaron un cuestionario para evaluar el valor percibido de los clientes. Como resultado mencionaron que la gestión farmacéutica y la satisfacción del paciente tuvieron una correlación positiva moderada ($r=0.703$); además de las dimensiones como interacción personal ($r=0.31$), aspecto físico ($r=0.12$), disponibilidad ($r=0.11$) y la política de la farmacia (0.24) influyeron positivamente en la satisfacción del paciente. Como conclusión mencionan que las farmacias pueden mejorar la satisfacción si consideran la perspectiva del cliente y los elementos de servicio relevantes además de la ubicación de la farmacia.

Se tiene artículos como el de Riera (2022), trabajo realizado en Ecuador que determinó si existe correlación entre gestión hospitalaria y la satisfacción. Utilizó como metodología el enfoque cuantitativo. Como resultados mencionó que existe una relación positiva directa entre las variables ($R=0,420$, $p=0.000$), así mismo tuvieron una correlación significativa. Además, mencionaron que la gestión hospitalaria tuvo un valor de 96,6% y satisfacción tuvo un valor de 97,5%. Como conclusión mencionan que encontraron una correlación positiva entre ambas variables.

A nivel nacional se cuenta con artículos como el de Baluis, (2021) en su trabajo de tesis realizado en Lima determino la correlación entre gestión logística y satisfacción del usuario. La metodología adaptó un enfoque de estudio no experimental, correlacional, realizando cuestionarios a 193 usuarios para luego analizarlo en el SPSS. Como resultado menciona que descubrió una correlación significativa entre las variables ($p<0.05$ y $R=0.381$). Como conclusión menciona que se debe monitorizar la gestión logística y además se debe dar capacitación

constante al personal de farmacia y así tener garantizado la satisfacción de los usuarios.

Lezcano (2022) tuvo como propósito en su investigación explorar la relación entre gestión hospitalaria y satisfacción del usuario de un hospital en Chimbote. Su metodología utilizada fue un estudio cuantitativo, transversal y descriptiva, la muestra con la que trabajo fue de 149 pacientes. Como instrumento utilizo un cuestionario. Como resultado mencionaron que el 23.5% está insatisfecho por los procesos burocráticos para la adquisición de medicamentos además el 95% de los usuarios está satisfecho con el tiempo de la atención y la atención que percibe del profesional. Como conclusión menciono que hallo una correlación significativamente entre las variables con el valor de significancia de 0.627.

Trigoso et al. (2023) en su trabajo tuvo el objetivo de encontrar la relación la gestión logística y calidad de servicio. Como metodología utilizaron un estudio cuantitativo, enfoque de corte transversal y correlacional; aplicaron como instrumento el cuestionario que tuvo 3 dimensiones: aprovisionamiento, producción y distribución. Como resultado mencionan que existe una relación correlacional significativamente positiva en las variables ($r=0,282$; $p=0,001$) además encontraron una correlación positiva entre calidad de servicio y aprovisionamiento ($r=0,245$; $p=0,005$), producción ($r=0,270$; $p=0,002$), distribución ($r=0,274$; $p=0,002$). Ellos concluyeron que encontraron una relación positiva, aunque débil, confirmando las hipótesis planteadas inicialmente.

Desde el punto de vista epistemológico este trabajo tiene como propósito fomentar la concientización entre los profesionales de salud para poner más atención en el tipo de servicio que brindan (Lackey, 2021). Pallarès-Piquer et al. (2018) propone la definición de concientización como el proceso en que las personas exploran su realidad, conciencia, y comprenden de ambas.

El enfoque conceptual se orienta hacia la variable: Gestión logística. La aplicación de teorías sobre la gestión logística es importante en farmacia porque se encarga de integrar todos los procesos logísticos de la cadena continua de suministro para atender mejor los requerimientos, este abarca desde la gestión de transporte, el manejo de material, inventario, procesamiento de pedidos, distribución, la logística de terceros (Stank,2005 como se citó en Odiwuor,2020). Alfarizi et al. (2022) mencionan que la logística proporciona eficiencia en las

operaciones y que mediante el esfuerzo colaborativo entre todas las cadenas del proceso junto con el enfoque receptivo se puede lograr una mejor competencia a través de la entrega en un tiempo reducido.

Los procesos de la gestión logística se han dimensionado en tres la base teórica de López (2014, citado por Trigos, 2023): La teoría de la gestión del aprovisionamiento y estos se dimensionaron en tres: 1. Aprovisionamiento: Proceso donde se ve desde la realización de los pedidos, el transporte y el almacenamiento y otros aprovisionamientos y gestión de información. En este proceso se intenta conseguir los suministros en las condiciones más favorables evitando el exceso de stock. 2. Producción: Se considera el almacén temporal, sistema de preparación de pedidos, se enfoca en los procesos de movimiento de los productos en la instalación; 3. Distribución: Este proceso gestiona desde el punto que el producto se despacha del almacén hasta que llega a las manos del consumidor. Así mismo en el trabajo de Lobatón et al. (2019) determino la gestión logística en tres dimensiones: aprovisionamiento, producción, distribución. Además, utilizo un cuestionario donde la información se recopiló utilizando la escala Likert.

Así mismo; Chávez (2020) define el aprovisionamiento como la dimensión donde se desarrollan los procedimientos de abastecimiento de los diferentes insumos para mantener el funcionamiento eficiente del hospital para el bienestar del paciente, estos llevan subprocesos como relacionado con la planificación, la gestión de la información, la gestión del inventario, el almacenamiento y su transporte. Referente a la segunda dimensión; Cossio (2020) menciona que la producción es la dimensión donde se desarrollan los procedimientos para preparar pedidos, almacenar medicamentos y moverlos por un hospital; así también menciona que la distribución es la etapa de la fase es coordinar la demanda con el consumidor final.

El fin de la gestión logística es dar productos terminados y diversos materiales en el momento adecuado, en condiciones utilizables, al lugar donde sean necesarios, y al costo total más bajo (Lucchese et al., 2020). Varios estudios previos describen factores logísticos en la satisfacción del paciente y muestran un efecto significativo (Cui et al., 2020; Frichi et al., 2020). Dado que las personas esperan servicios de atención médica eficientes, una excelente logística farmacéutica es esencial. Desde hace unos años, los servicios de salud han

prestado mucha atención a la implementación de prácticas, estrategias de gestión logística de la cadena de suministro (Kritchanchai et al.,2018). Además, la demanda de una logística farmacéutica optima ha aumentado sustancialmente debido a la necesidad de la confiabilidad de la cadena de suministros de productos farmacéuticos y la necesidad de reducir los costos de distribución (Kumar et al., 2019).

Se han encontrado trabajos donde han determinado que una debilidad de la gestión logística respecto al aprovisionamiento, es el manejo de inventarios ya que se encontró que existe dificultades de abastecimiento que lleva a un bajo nivel de funcionamiento. Otro problema encontrado fue los malos manuales de procedimiento en la atención además de la falta de contar con personal especializado (Velasco et al.,2018).

El enfoque conceptual se orienta hacia la variable: Satisfacción del usuario. La satisfacción se considerada una sensación subjetiva que se logra cuando se obtiene una congruencia entre la expectativa y el logro (Cruz et al., 2022). La satisfacción refleja la calidad de atención recibida. Se debe generar una conexión entre los pacientes y profesionales, esta información puede ayudar a mejorar la perspectiva de los gestores de los servicios de la salud y con esto promover una mejora en los servicios (Mejia,2019). Se tiene como base teoría la acción razonada, desarrollada por Fishbein e Ajzen, plantea que la satisfacción está vinculada con las actitudes y las intenciones que una persona tiene hacia un comportamiento particular. La forma en que una persona valore y evalúe sus experiencias en relación con sus expectativas y creencias previas, puede influir en su nivel de satisfacción. (Fishbein & Ajzen, 1975 citado en Riera, 2022).

Numerosos investigadores han mencionado en sus artículos que los pacientes perciben mejores resultados en su salud y reflejan mayor satisfacción cuando los farmacéuticos construyeron relaciones terapéuticas con ellos (Rusu et al., 2022). En la actualidad, la satisfacción es un constructo unidimensional que muestra la impresión que ve el cliente del desempeño de algún servicio, necesario para las organizaciones para mantener una buena imagen, con comentarios positivo (García et al.,2022). Así mismo Chen et al. (2019) menciona que la satisfacción depende del desempeño del servicio brindado y si este es consistente

con las expectativas del consumidor, lo define como el sentimiento de felicidad que experimentan los clientes al servicio recibido.

Varios autores han dimensionado la variable de la satisfacción al usuario en las siguientes dimensiones: competencia administrativa, competencia técnica, ubicación conveniente. Ismail et al., (2020) utilizaron el cuestionario PHC-PSQ (Cuestionario de satisfacción del paciente de la clínica de salud pública) para medir la satisfacción del paciente, este cuestionario constaba de tres dominios antes mencionado: 1. Competencia administrativa: Son un conjunto de habilidades desarrolladas por los empleados que les permiten realizar una serie de actividades entre ellos son el diagnóstico, organización, decisión, que coinciden con los recursos disponibles y las habilidades humanas de la organización para satisfacer a los usuarios (Epstein,2018) ;2. Competencia técnica: Conocimientos propios de la especialidad así como sus aptitudes, habilidades, emociones, actitudes, motivaciones o rasgos personales; 3. Conveniencia de ubicación. Una ubicación conveniente significa que los pacientes se pueden acercar fácilmente al centro de salud de manera regular, la accesibilidad es un factor relacionado que, si bien actuando junto con la comodidad, permite a los pacientes hacer frente a los hospitales más fácilmente.

Respecto a la dimensión competencia administrativa existen estudios como el de Boon-Thiang (2018) donde menciona en su artículo sobre la satisfacción con la atención de farmacia que en su estudio se demostró que los pacientes informaron una alta insatisfacción con el tiempo dedicado a recoger los medicamentos y esto tiene relación con la mala adherencia al tratamiento. Así mismo;

Respecto a la dimensión competencia técnica se tienen artículos como el de Wolters et al. (2017) donde indican que la comunicación centrada en el paciente es relevante para la atención farmacéutica y que los aspectos relacionados con el comportamiento del farmacéutico son a) el farmacéutico como persona, b) habilidades necesarias, y c) empatía. Por lo tanto, las habilidades requeridas de un farmacéutico son principalmente habilidades de comunicación, resistencia al estrés, paciencia con los pacientes, mayor confianza en sí mismo, la dirección hacia el pensamiento positivo y habilidades de asesoramiento (Higuchi et al., 2017).

Así mismo; Hobeika et al. (2020) menciona que la empatía juega un papel crucial en la comunicación con el usuario. La empatía de los farmacéuticos en

farmacia está muy ligado a la mejora del tratamiento, adherencia, satisfacción y resultados del tratamiento del paciente. En tal sentido, se puede afirmar que la empatía implica cumplir con las expectativas, lo que a su vez puede tener un impacto directo en asegurar que se cumplan con las expectativas del usuario (Sharew et al., 2018), sino que también busque compensar de manera excepcional estas circunstancias, con el objetivo de que el usuario valore y desee adquirir nuevamente el servicio (Vu et al., 2020).

Otros autores mencionan que la fiabilidad deber ser una característica crucial, demostrando así la capacidad sólida de los profesionales de llevar a cabo exitosamente los servicios adquiridos (Rapo et al., 2021).

Respecto a la dimensión de ubicación conveniente Barrientos (2018) relaciona el concepto ubicación con el concepto de comodidad, que abarca aspectos como un entorno privado, una buena iluminación, ventilación adecuada, higiene apropiada y otros factores. Esta dimensión engloba diversos elementos y características que favorecen el bienestar durante la interacción con el personal de salud. Así mismo, Adinew (2021) menciona que los pacientes expresaron niveles elevados de satisfacción con las operaciones y los servicios farmacéuticos que pueden ser rastreados y verificados en los entornos de farmacia hospitalaria. Los involucrados manifestaron mayor contento con el segmento de consultas farmacéuticas y el área de dispensación. Aunque la accesibilidad de los medicamentos se encuentra en un nivel intermedio, también que las mejoras en las infraestructuras a han tenido un impacto muy importante en la satisfacción de los pacientes.

En síntesis, para comprender la perspectiva del paciente, el farmacéutico debe conocer los sentimientos, ideas, preocupaciones y la experiencia del paciente con la enfermedad que padece (Hashim, 2017). Los farmacéuticos deben estar preparados para solicitar comentarios de los pacientes sobre el plan terapéutico que se le está explicando. Al obtener retroalimentación, el farmacéutico monitorea el progreso del paciente dentro del plan terapéutico y puede hacer los ajustes necesarios, juega un papel de apoyo, brindando retroalimentación positiva al paciente (Ilardo et al., 2020). Es fundamental realizar más estudios relacionados a la satisfacción para promover avances beneficiosos para la salud pública (Bonadiman et al., 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

Tipo de estudio básico porque proviene de un estudio de una problemática que nos ayudara a adquirir más conocimiento sobre las variables (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Esta investigación se llevó a cabo desde una perspectiva cuantitativa, utilizando la recopilación de datos con el propósito de verificar las hipótesis a través de mediciones numéricas y análisis estadístico.

3.1.2 Diseño de investigación:

Diseño no experimental porque estas investigaciones se caracterizan porque no se realiza ninguna modificación a las variables y que solo observan o describen tal y como se desarrollan, por ese este estudio fue descriptivo. Correlacional porque se investigó las relaciones entre las variables sin alterar ninguna variable. Fue un estudio transversal porque se mide los resultados de los integrantes del estudio en un mismo tiempo determinado (Cohen & Gómez, 2019).

3.2. Variables y Operacionalización:

Variable 1: Gestión logística

- **Definición conceptual:** Es considerada importante en farmacia porque se encarga de integrar todos los procesos logísticos de la cadena continua de suministro de productos farmacéuticos para atender las necesidades de los pacientes, este abarca desde la gestión de transporte, el manejo de material, inventario, procesamiento de pedidos, distribución, la logística de terceros (Stank,2005 citado en Odiwuor,2020).
- **Definición operacional:** Los procesos de la gestión logística se han dimensionado en tres: (López 2014, citado por Trigoso, 2023):
 1. Aprovechamiento: Proceso donde se ve desde la realización de los pedidos, el transporte y el almacenamiento y otros aprovisionamientos y gestión de información. En este proceso se intenta conseguir los

suministros en las condiciones más favorables evitando el exceso de stock.

2. Producción: Se considera el almacén temporal, sistema de preparación de pedidos, se enfoca en los procesos de movimiento de los productos dentro de la instalación.

3. Distribución: Este proceso gestiona desde el punto que el producto se despacha del almacén hasta que llega a las manos del consumidor.

Variable 2: Satisfacción del usuario

- **Definición conceptual:** La satisfacción se considera una sensación subjetiva que se logra cuando se obtiene una congruencia entre la expectativa y el logro (Cruz et al., 2022).
- **Definición operacional:** Esta variable se ha dimensionado en tres (Ismail et al.,2020):
 - 1.Competencia administrativa: Son un conjunto de habilidades desarrolladas por los empleados que les permiten realizar una serie de actividades entre ellos son el diagnóstico, organización, decisión, que coinciden con los recursos disponibles y las habilidades humanas de la organización para satisfacer a los usuarios.
 - 2.Competencia técnica: Conocimientos propios de la especialidad, así como sus aptitudes, habilidades, emociones, actitudes, motivaciones o rasgos personales
 3. Ubicación conveniente. Una ubicación conveniente significa que los pacientes se pueden acercar fácilmente al centro de salud de manera regular, la accesibilidad es un factor relacionado que, si bien actuando junto con la comodidad, permite a los pacientes hacer frente a los hospitales más fácilmente. Ver anexo 2

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población:

El estudio estuvo determinado por el conjunto de usuarios con características similares, en el mismo tiempo y espacio (Cohen y Gómez, 2019). La población total fue de 229 pacientes.

- **Criterios de inclusión:** Población usuaria del servicio de farmacia mayores de 18 años atendidos en los meses de enero a marzo del 2023 por el servicio de farmacia.
- **Criterios de exclusión:** Población no usuaria del servicio, usuarios atendidos menores de edad y fuera del rango de tiempo establecidos, cuestionarios incompletos.

3.3.2. Muestra:

La muestra se obtuvo de manera probabilística, la cual, mediante la fórmula estadística (Cohen & Gómez, 2019), se vio representada por 114 usuario dentro del criterio de inclusión. Ver anexo 3

3.3.3. Muestreo:

Probabilístico de tipo aleatorio de modalidad simple ya que se seleccionó de manera aleatoria a los usuarios del servicio de farmacia que cumplieron los criterios de inclusión (Cohen & Gómez, 2019).

3.3.4. Unidad de Análisis:

Usuarios atendidos en un Centro Médico de Rioja durante el mes de enero-marzo 2023.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta, este permite valorar el estado de la realidad del estudio mediante preguntas relacionadas al tema de estudio. La encuesta es un enfoque de investigación utilizado para obtener datos sistemáticos y estructurados de una muestra de personas, con el propósito de recoger información representativa sobre una población más grande (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). El instrumento elegido para recopilar la información fue los cuestionarios estructurados. Los cuestionarios son ampliamente empleados para la recopilación de datos que están estructurados de una serie de preguntas relacionadas con una o más variables que se quieran medir (López et al., 2019).

La confiabilidad se define como el nivel en el que la repetida aplicación del mismo instrumento de medición al mismo individuo u objeto genera resultados consistentes o idénticos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Ver anexo 6. Se realizó una prueba piloto en 20 muestras para determinar la confiabilidad de los instrumentos de ambas variables, fueron procesados

en el programa SPSS27, lo que dio como resultado de un alfa de Cronbach de 0.98 y 0.79, lo que indica que ambos tienen buena confiabilidad. Ver anexo 4.

La validación se vincula con el nivel en el que un instrumento cumple con la medición de las variables propuestas, de acuerdo con su objetivo previsto (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). La validez es esencial al evaluar cualquier instrumento de medición, ya que influye en la fiabilidad y utilidad de los datos obtenidos. Para la validez del cuestionario se obtuvo el juicio de tres expertos, los cuales evaluarán la claridad, coherencia y relevancia de las preguntas planteadas. Ver anexo 7.

3.5 Procedimientos:

Para la recolección de la información para esta investigación, se presentó la carta de presentación de la universidad para su autorización. Ver anexo 9. Una vez que se obtuvo la autorización del centro médico (ver anexo 10), se procedió a realizar las encuestas previamente se hizo firmar a los usuarios el consentimiento informado previamente informándoles del propósito de la investigación. Ver anexo 5. Después de realizado el cuestionario, se agradeció al usuario y se procede a vaciar la información en los programas Excel 2019 y en el programa SPSS versión 27.

3.6 Método de análisis de datos

Análisis descriptivo: Este análisis consiste en presentar y resumir los datos recolectados de manera imparcial, sin realizar inferencias o extrapolar. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) indican que este análisis se centra en mostrar las calificaciones recopiladas en las encuestas. Los resultados descriptivos están basados en lo obtenidos en el programa Excel versión 2019.

Análisis inferencial: Este análisis es para comprobar hipótesis y estimar parámetros mediante diversas pruebas de significancia estadística (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Este análisis permitió obtener resultados amplios para obtener conclusiones más representativas y significativas, Los datos fueron analizados utilizando el software del programa Excel y SPSS versión 27. Se realizó la prueba de Kolgomorrov-Sminov para determinar la normalidad de las variables, dando como

resultado que el estudio no tiene una distribución normal. En marco de este análisis el estudio fue un estudio no paramétrico por lo que se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman.

3.7 Aspectos éticos

El estudio fue realizado en conformidad con los principios en la Declaración de Helsinki desde 1964. Estos principios se basan en el respeto hacia los participantes, proporcionando información sobre el objetivo del estudio y asegurando la confidencialidad de los resultados. En esta investigación se aplicaron los principios éticos como la beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia ya que se respetó las respuestas de elección de los participantes encuestados. Los datos que resultaron de esta investigación fueron manejados con mucha ética protegiendo la identidad del usuario encuestado.

Los participantes de este estudio fueron informados de manera clara sobre los objetivos de la investigación antes de que firmaran el consentimiento informado. Ver anexo 4. Se respetaron la confiabilidad de los datos obtenidos, no se alteró ni manipulo los resultados.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva:

Tabla 1

Frecuencia de la gestión logística

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	30	26.3
Medio	44	38.6
Alto	40	35.1
Total	114	100,0

Respecto a la tabla 1, se observa que de los 114 encuestados el 64.9% perciben un nivel bajo y medio respecto a la gestión logística, en comparación al 35.1% que perciben un nivel alto de gestión logística. Esto indica que se ha encontrado debilidades respecto a la gestión logística de un centro médico de Rioja.

Tabla 2

Frecuencia de la satisfacción del usuario

Nivel	Frecuencia	Porcentaje %
Bajo	27	23.7
Medio	51	44.7
Alto	36	31.6
Total	114	100,0

Respecto a la tabla 2, como resultado se observa que el 68.4% perciben un nivel medio y bajo de satisfacción, en comparación del 31.6% que percibieron un nivel alto de satisfacción. Esto indica que se ha encontrado debilidades respecto a la satisfacción de los usuarios y se deben mejorar para tener un alto nivel de satisfacción.

Tabla 3

Tablas cruzadas de las frecuencias de la gestión logística y la satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión logística	Bajo	20	10	0	30
	Recuento %	17.5%	8.8%	0.0%	26.3%
	Medio	7	22	15	44
	Recuento %	6.1%	19.3%	13.2%	38.6%
	Alta	0	19	21	40
	Recuento %	0.0%	16.7%	18.4%	35.1%
	Total	27	51	36	114
	Recuento %	23.7%	44.7%	31.6%	100.0%

De la tabla 3; se observa que el 64.9 % percibieron un nivel bajo y medio de gestión logística. El 19.3% indicaron que percibieron un nivel medio de gestión por lo cual percibieron un nivel medio de satisfacción. El 35.1 % percibieron un nivel alto de gestión logística además percibieron un nivel medio y alto de nivel de satisfacción.

Tabla 4

Tablas cruzadas de las frecuencias de la dimensión aprovisionamiento de la variable gestión logística y satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Aprovisionamiento	Bajo	22	8	0	30
	Recuento%	19.2%	7.1%	0.0%	26.3%
	Medio	5	26	13	44
	Recuento%	4.4%	22.8%	11.4%	38.6%
	Alto	0	17	23	40
	Recuento%	0.0%	14.9%	20.2%	35.1%
Total		27	51	36	114
Recuento%		23.7%	44.7%	31.6%	100.0%

De la tabla 4; se observa que el 64.9 % percibieron un nivel bajo y medio en relación al aprovisionamiento. El 22.8 % indicaron que percibieron un nivel medio de gestión por lo cual percibieron un nivel medio de satisfacción. Además, el 35.1% de los usuarios percibieron un nivel alto en relación al aprovisionamiento además percibieron un nivel de satisfacción medio y alto.

Tabla 5

Tablas cruzadas de las frecuencias de la dimensión producción de la variable gestión logística y satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Producción	Bajo	20	2	0	22
	Recuento%	17.5%	1.8%	0.0%	19.3%
	Medio	7	29	12	48
	Recuento%	6.1%	25.5%	10.5%	42.1%
	Alto	0	20	24	44
	Recuento%	0.0%	17.5%	21.1%	38.6%
	Total	27	51	36	114
Recuento%	23.7%	44.7%	31.6%	100.0%	

De la tabla 5; se observa que el 61.4% percibieron un nivel bajo y medio en relación a la producción. El 25.5 % indicaron que percibieron un nivel medio de gestión por lo cual percibieron un nivel medio de satisfacción. El 38.6% de los usuarios percibieron un nivel de satisfacción alto además de percibir la satisfacción en un nivel medio y alto.

Tabla 6

Tablas cruzadas de las frecuencias de la dimensión distribución de la variable gestión logística y satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Distribución	Bajo	17	3	0	20
	Recuento%	14.9%	2.6%	0.0%	17.5%
	Medio	10	25	11	46
	Recuento%	8.8%	21.9%	9.7%	40.4%
	Alto	0	23	25	48
	Recuento%	0.0%	20.2%	21.9%	42.1%
	Total	27	51	36	114
	Recuento%	23.7%	44.7%	31.6%	100.0%

De la tabla 6; se observa que el 61.4% percibieron un nivel bajo y medio en relación a la producción. El 25.5 % indicaron que percibieron un nivel medio de gestión por lo cual percibieron un nivel medio de satisfacción. El 42.1% percibieron un nivel alto en relación a la producción percibiendo además un nivel medio y alto de satisfacción.

Análisis inferencial

La muestra de estudio fue de 114 usuarios por lo que se realizó la prueba de normalidad Kolmogorov - Smirnova para determinar la normalidad de las variables, dando como resultado que el estudio no tiene una distribución normal. En marco de este análisis el estudio fue un estudio no paramétrico por lo que se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman. Ver anexo 7.

Prueba de contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre la gestión logística con la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro médico de Rioja,2023.

Ha: Existe una relación significativa entre la gestión logística con la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro médico de Rioja,2023.

Regla de decisión:

Sig. $E < \text{Sig. } p (0.05)$ entonces se rechaza H_0 y se acepta H_a

Sig. $E > \text{Sig. } p (0.05)$ entonces se acepta H_0 y se rechaza H_a

Tabla 7*Relación y correlación entra la gestión logística y satisfacción del usuario*

		Correlación		
			Gestión logística	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión logística	Coeficiente de correlación	1,000	.587**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	114	114
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,587**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

En la tabla 7 el valor de la significancia es ,000 es inferior a 0.05, lo que indica que se rechaza H_0 y se acepta H_a . Esto implica que existe una relación significativa entre la gestión logística del servicio de farmacia y la satisfacción. Además, el coeficiente de correlación ($Rho = 0.587$) revela una relación moderada positiva entre las variables estudiadas según la escala de correlación de Spearman. Ver anexo 8. Entonces si mejoramos procesos logísticos del servicio de farmacia de un centro médico de Rioja aumentaría la satisfacción de los usuarios.

Hipótesis específica 1

Tabla 8

Relación y correlación entra la dimensión aprovisionamiento y satisfacción del usuario

		Correlación		
			Satisfacción del usuario	Aprovisionamiento
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	.562**
		Sig. (bilateral)		,000
	Aprovisionamiento	N	114	114
		Coeficiente de correlación	,562**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

En la tabla 8 se observa que el valor de p es inferior a 0.05, lo que indica que se rechaza H_0 y se acepta H_a . Esto implica que existe una relación significativa entre la dimensión aprovisionamiento de la variable gestión y la satisfacción. Además, el coeficiente de correlación ($r = 0.562$) revela una relación moderada positiva entre la dimensión y la variable según la escala de correlación. Entonces si mejoramos respecto a la dimensión aprovisionamiento se mejorará la satisfacción de una manera positiva media de los usuarios del servicio de farmacia de un centro médico de Rioja aumentaría la satisfacción de los usuarios.

Hipótesis específica 2

Tabla 9

Relación y correlación entra la dimensión producción y satisfacción del usuario

		Correlación		
			Satisfacción del usuario	Producción
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	.515**
		Sig. (bilateral)		,000
	Producción	N	114	114
		Coeficiente de correlación	,515**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 el valor de p es inferior a 0.05, lo que indica que se rechaza la H_0 y se acepta H_a . Esto implica que existe una relación significativa entre la dimensión producción de la variable gestión logística y la satisfacción del usuario. Además, el coeficiente de correlación ($r = 0.515$) revela una relación moderada positiva entre la dimensión y la variable según la escala de correlación. Entonces si mejoramos respecto a la dimensión producción se mejorará la satisfacción de los usuarios de un centro médico de Rioja aumentaría la satisfacción de los usuarios.

Hipótesis específica 3

Tabla 10

Relación y correlación entra la dimensión distribución y satisfacción del usuario

		Correlación		
			Satisfacción	Distribución
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	.598**
		Sig. (bilateral)		,000
	Distribución	N	114	114
		Coeficiente de correlación	,598**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	114	114

Fuente: Elaboración propia

Observar en la tabla 10 se observa que el valor de p es inferior a 0.05, lo que indica que se rechaza H_0 y se acepta H_a . Esto implica que hay una relación significativa entre la dimensión distribución de la variable gestión logística y la satisfacción del usuario. Además, el coeficiente de correlación ($r = 0.598$) revela una relación moderada positiva entre la dimensión y la variable según la escala de correlación. Entonces si mejoramos respecto a la dimensión distribución se mejorará la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia de un centro médico de Rioja aumentaría la satisfacción de los usuarios.

V. DISCUSIÓN

La meta fundamental de esta investigación fue analizar la gestión logística y la relación con la satisfacción del usuario de un centro médico de Rioja. Este estudio se realizó como respuesta a la evidencia de un sistema de gestión logística que ha causado molestias constantes a los usuarios debido a la escasez de medicamentos y dispositivos médicos en inventario, así como a la insuficiente infraestructura, entre otros problemas encontrados incluyen las largas esperas para recibir los medicamentos.

En la tabla 1, los resultados descriptivos respecto a la gestión logística mencionan que el 64.9% perciben un nivel bajo y medio, en comparación al 35.1% que perciben un nivel alto. Esto indica que se puede decir que se ha encontrado debilidades respecto a la gestión logística del centro médico de Rioja. En la tabla 2, se observa que hay mayor porcentaje de usuarios que perciben un nivel medio y bajo de satisfacción dando un total de 68.4%, seguido del 31.6% que percibieron un nivel alto de satisfacción. Esto indica que se ha encontrado debilidades respecto a la satisfacción de los usuarios y se deben mejorar para tener un alto nivel de satisfacción.

Estos resultados coinciden con lo mencionado por Kabba et al. (2021) ya que solo el 28,7% de los usuarios estuvieron muy satisfecho. Del mismo modo, en el trabajo de Quispe (2022) se menciona que el 47,57% estuvieron moderadamente satisfechos. Pero se contradice con los trabajos de Lucca (2022) tiene 80% de su población muy satisfecho. Así mismo, Toma (2021) reportó que en su trabajo que el 51.85% de su población están satisfechos y muy satisfechos con la gestión logística. Ayele et al. (2020) en su investigación reportó que el 46,19% de su población estudiada tienen una buena satisfacción con el servicio de farmacia.

Alfarizi et al. (2022) señalan que la logística proporciona eficiencia en las operaciones y que, mediante el esfuerzo colaborativo entre todas las cadenas del proceso, junto con un enfoque receptivo, se puede lograr una mayor competitividad a través de entregas en un tiempo reducido. Las farmacias son esenciales para la distribución de medicamentos recetados a la población, asegurando su disponibilidad. Además, mantener la satisfacción del cliente con los servicios que ofrecen presenta un desafío administrativo para las farmacias que tratan directamente con los pacientes. Factores de servicio, como la actitud del

farmacéutico o la atractividad de las instalaciones, pueden tener un impacto en la percepción de la satisfacción paciente respecto a la experiencia de la atención.

Es esencial tener en cuenta que la gestión logística de farmacia se centra en proporcionar servicios de calidad, con el objetivo de generar una satisfacción positiva en los usuarios de las instituciones que la ofrecen. Sin embargo, tanto a nivel nacional como internacional, se observa una insatisfacción por parte de los usuarios, lo que dificulta la continuidad de la atención ambulatoria y la adherencia a los tratamientos, poniendo en riesgo el éxito de dichos tratamientos. Por ese motivo es fundamental realizar más estudios relacionados con la satisfacción de los usuarios del servicio para promover avances beneficiosos para la salud pública (Bonadiman et al., 2018).

En el estudio de Boon-Thiang (2018) en su artículo sobre la satisfacción con la atención de farmacia menciona en sus resultados que los estudios mostraron que los pacientes informaron una alta insatisfacción con el tiempo dedicado a recoger los medicamentos y esto tiene relación con la mala adherencia al tratamiento. Así también; Wandira et al. (2020) encontraron en su estudio deficiencias en la gestión logística en los servicios de farmacia ya que se tuvieron dificultades con la adquisición de medicamentos generando deficiencias de abastecimiento y entrega de medicamentos lo que produjo insatisfacción en los pacientes.

Por ese motivo las habilidades requeridas de un farmacéutico son principalmente habilidades de comunicación, resistencia al estrés, paciencia con los pacientes, mayor confianza en sí mismo, la dirección hacia el pensamiento positivo y habilidades de asesoramiento (Higuchi et al., 2017). Es por este motivo que los farmacéuticos deben asumir un papel más proactivo y consultivo para satisfacer las necesidades de atención de los pacientes y ser conscientes de las expectativas de los pacientes de un farmacéutico en situaciones de desabastecimiento (Lucca et al., 2022).

Los resultados inferenciales que se obtuvieron revelaron sobre el principal objetivo que existe una correlación positiva moderada entre las variables gestión logística y satisfacción ya que el Rho de Spearman muestra un valor de 0,587. Además, el valor de p obtenido es de 0,000 donde $p < 0,05$ lo que indica que la variable es significativa lo que rechaza la hipótesis nula. Estos resultados son similares con los hallazgos de otras investigaciones previas como las de Guhl et al.

(2018) donde mencionaron que encontraron un valor de correlación de 0.703 lo que indica que encontró una correlación positiva alta. Estos resultados guardan relación con lo mencionado en el trabajo de Baluis (2018) indicó que encontró una relación significativamente positiva entre las variables con un Rho de Spearman $r=0.531$.

Así mismo, Riera reporto en su estudio el hallazgo de la correlación de las variables con un Rho de Spearman $r=0.420$. Además, Mendoza (2022) encontró en su investigación un Rho de Spearman de 0.710 indicando también una correlación positiva alta. Se encontró literatura con resultados contrarios como los de Trigoso et al., (2023) mencionan que encontraron una correlación significativamente positiva baja entre las variables gestión logística y calidad ($r=0,282$; $p=0,001$) dando una correlación baja.

Uno de los objetivos específicos fue determinar la relación entre el aprovisionamiento y la satisfacción del usuario por lo que se tuvo como resultado un rango medio bajo de 64.9 % y un rango alto de 35.1%, el valor de p es menor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Aseverando que existe la relación entre el aprovisionamiento y la satisfacción del usuario, el coeficiente de relación ($r= 0.562$) expresando una relación alta entre las variables del estudio. Según Trigoso (2023) el aprovisionamiento es el proceso donde se ve desde la realización de los pedidos, el transporte y el almacenamiento y otros aprovisionamientos y gestión de información. En este proceso se intenta conseguir los suministros en las condiciones más favorables evitando el exceso de stock. En su estudio de Trigoso (2023) el coeficiente de relación de satisfacción y aprovisionamiento fue de 0.245 dando como resultado un grado bajo de correlación resultado contrario con este trabajo. Caso contrario a lo encontrado por Mendoza (2022) donde el coeficiente de relación fue de 0.71 expresando una relación alta.

El aprovisionamiento es la dimensión donde se desarrollan los procedimientos de abastecimiento de los diferentes insumos para mantener el funcionamiento eficiente del hospital para el bienestar del paciente, estos llevan subprocesos como relacionado con la planificación, la gestión de la información, la gestión del inventario, el almacenamiento de mercancías y su transporte (Chávez, 2020). El resumen el aprovisionamiento en una farmacia es un conjunto de proceso que garantiza que la farmacia tenga todos los productos farmacéuticos para que se brinde de manera efectivo y segura a los pacientes.

Otro de los objetivos específicos fue determinar la relación entre la producción y la satisfacción del usuario por lo que se tuvo como resultado un rango medio bajo de 61.4 % y un rango alto de 38.6 %, el valor de p es menor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Aseverando que existe la relación entre la producción y la satisfacción del usuario, el coeficiente de relación ($r= 0.515$) expresando una correlación positiva moderada entre las variables del estudio. Según Trigos (2023) la producción, se considera el almacén temporal, sistema de preparación de pedidos, se enfoca en los procesos de movimiento de los productos dentro de la instalación. En su estudio de Trigos (2023) el coeficiente de relación de satisfacción y aprovisionamiento fue de 0.270 dando como resultado un grado bajo de correlación resultado contrario con este trabajo. Caso contrario a lo encontrado por Mendoza (2022) donde el coeficiente de relación fue de 0.638 expresando una relación alta. Chavez (2019) describe a la producción como un sistema que incorpora todos los procedimientos relacionados con el almacenamiento de producto, preparación de pedidos, equipamiento de tecnología, mantenimiento y optimización del flujo de tráfico de los materiales dentro del hospital.

La producción es la dimensión donde se desarrollan los procedimientos para preparar pedidos, almacenar medicamentos y moverlos por un hospital (Cossio, 2020). Resulta significativa la participación de los farmacéuticos y otros expertos responsables de evaluar la necesidad de medicamentos y su disponibilidad. Esto conlleva mantener un flujo constante y organizado de información acerca de los medicamentos, así como un manejo preciso de las existencias mediante supervisión física.

Respecto al último objetivo que fue determinar la relación entre la distribución y la satisfacción del usuario por lo que se tuvo como resultado un rango medio bajo de 57.9 % y un rango alto de 42.1 %, el valor de p es menor a 0.05. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula. Aseverando que existe la relación entre la distribución y la satisfacción del usuario, el coeficiente de correlación ($r= 0.598$) expresando una correlación positiva moderadamente entre las variables del estudio. Según Trigos (2023) la distribución es un proceso que gestiona desde el punto que el producto se despacha del almacén hasta que llega a las manos del consumidor. Caso contrario a lo encontrado por Mendoza (2022) donde el coeficiente de relación fue

de 0.588 expresando una relación alta. Mientras tanto en el estudio de Trigos (2023) el coeficiente de relación de satisfacción y aprovisionamiento fue de 0.274 dando como resultado un grado bajo de correlación resultado contrario con este trabajo.

En el proceso de distribución se gestiona desde el punto que el producto se despacha del almacén hasta que llega a las manos del consumidor (Lobatón et al., 2019). Así mismo, Cossio (2020) la define como gestionar los productos desde que salen del almacén hasta llegar al punto de consumo, en esta etapa la fase es coordinar la demanda con el consumidor final.

VI. CONCLUSIONES

1. Según el objetivo general se encontró un $p < 0.05$ y un coeficiente de $r = 0.587$ aceptando la hipótesis indicando que existe relación significativa positiva moderada entre la gestión logística y satisfacción del usuario. Lo que indica que la gestión logística influye en la satisfacción.
2. Según el primer objetivo se encontró un $p < 0.05$ y un coeficiente de $r = 0.562$ indicando que hay relación significativa positiva moderada entre la dimensión aprovisionamiento y satisfacción del usuario. Lo que indica que esta dimensión si influye en la satisfacción.
3. Según el segundo objetivo se encontró un $p < 0.05$ y un coeficiente de $r = 0.515$ indicando que hay relación significativa positiva moderada entre la dimensión producción y satisfacción del usuario. Lo que indica que esta dimensión si influye en la satisfacción.
4. Según el tercer objetivo se encontró un $p < 0.05$ y un coeficiente de $r = 0.598$ indicando que hay relación significativa positiva moderada entre la dimensión distribución y satisfacción del usuario. Lo que indica que esta dimensión si influye en la satisfacción.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al director del establecimiento de un centro médico en Rioja un plan de capacitaciones en la gestión logística con la meta de cumplir la satisfacción plena de los usuarios ya que se demostró la relación entre ambas. Además de su participación en la programación anual de productos farmacéuticos para que tenga conocimiento del proceso de requerimiento.
2. Al personal de recursos humanos se recomienda la contratación de personal capacitado para el servicio de farmacia, para así poder atender a la población que cada día está en incremento y evitar las largas colas de espera de los pacientes para recibir sus medicamentos.
3. Se recomienda al químico farmacéutico responsable de la farmacia un plan de monitorización para los productos farmacéuticos no atendidos, además de la evaluación al almacén central para que se garantice que no se produzca un desabastecimiento y evitar perjudicar la salud de los usuarios. Además de un plan de contingencia para evitar la escasez de productos en el servicio de farmacia.
4. Se recomienda a la comunidad farmacéutica continuar con investigaciones científicas que permitan ampliar el conocimiento de la gestión logística y su relación con la satisfacción del usuario.

REFERENCIAS

- Adinew, A. (2021). Assessment of patient satisfaction towards auditable pharmaceutical transactions and services implemented in outpatient hospital pharmacy in Ethiopia. *National Library of Medicine*. 14(1). <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34666817/>
- Alfarizi, M., & Ngatindriatun. (2022). Determinant factors of hospital service quality and patient satisfaction: Hospital logistics management approach. *Asian Management and Business Review*, 2(2), 121–138. <https://doi.org/10.20885/AMBR.vol2.iss2.art2>
- Ayele, Y., Hawulte, B., Feto, T., Basker, G. V., & Bacha, Y. D. (2020). Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia. <https://doi.org/10.1177/2050312120922659>
- Baluis, J. (2021). Gestión de logística del servicio de farmacia y satisfacción del usuario en el Centro de Excelencia “Hogar San Camilo” - Lima, 2021. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83835>
- Bonadiman, R. L., Santanna, A. F., Brasil, G. A., Lima, E. M. de ., Lenz, D., Endringer, D. C., & Andrade, T. U.. (2018). Nível de satisfação dos usuários e verificação do conhecimento dos farmacêuticos em farmácias públicas do Espírito Santo, Brasil. *Ciência & Saúde Coletiva*, 23(2), 627–638. <https://doi.org/10.1590/1413-81232018232.03462016>
- Boon-Tiang, L., Nurul-Nadiah-Auni, A., Siew-Yen N., & Shuen-Nie W. (2018). Satisfaction of patients receiving value added-services compared to traditional counter service for prescription refills in Malaysia. *Pharmacy Practice* (Granada), 16(1), 1075. <https://dx.doi.org/10.18549/pharmpract.2018.01.1075>
- Chávez, J. (2020). Logística hospitalaria en dos establecimientos nacionales de EsSalud, 2019. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Programa Gestión Pública. Lima: Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/42736>

- Chen, M.-C., Hsu, C.-L., & Lee, L.-H. (2019). Service Quality and Customer Satisfaction in Pharmaceutical Logistics: An Analysis Based on Kano Model and Importance-Satisfaction Model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(21), 4091. doi:10.3390/ijerph16214091
- Cohen, N., & Gómez Rojas, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para que? : la producción de los datos y los diseños. Buenos Aires: Editorial Teseo.
- Cossio, J. A. (2020). Implementación de un sistema integrado de gestión de monitoreo del circuito consultorio-farmacia-logística en la atención ambulatoria del Hospital Central PNP. LUIS N SAENZ de la Dirección de Sanidad PNP, en la ciudad de Lima. Lima: Pontifica Universidad Católica del Perú. Maestría en Gobierno y Políticas Públicas. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/172412>
- Cruz, M. M., Heringer, K. O. dos S. C., Lyrio, C., Brasil, G. A., Lima, E. M. de ., Endringer, D. C., Lenz, D., Rezende, A. M. B., & Andrade, T. U. de .. (2022). Pharmaceutical services in primary health care: dissatisfaction among users, managers and pharmacists. *Brazilian Journal of Pharmaceutical Sciences*, 58, e18849. <https://doi.org/10.1590/s2175-97902020000318849>
- Cui, C., Zuo, X., Wang, Y., Song, H., Shi, J., & Meng, K. (2020). A comparative study of patients' satisfaction with different levels of hospitals in Beijing: Why do patients prefer high-level hospitals? *BMC Health Services Research*, 20(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05507-9>
- Da Silva, F. A. G. da. (2018). Applied quantitative methods in materials handling – a case study in the MPMP hospital. *Independent Journal of Management & Production*, 9(Extra 5), 653-668.
- Epstein, R. (2018). Defining and Assessing Professional Competence. *Researchgate*.287(2).226-
https://www.researchgate.net/publication/298348201_Defining_and_Assessing
- Frichi, Y., Jawab, F., & Boutahari, S. (2019). SEM to analyze the interaction between hospital logistics and quality of care, a systematic review. *International Colloquium on Logistics and Supply Chain Management, LOGISTIQUA 2019*. <https://doi.org/10.1109/LOGISTIQUA.2019.8907313>

- García, J., Gómez, A. (2022). Calidad y Satisfacción por servicios generales domiciliarios relacionados al análisis de sentimientos y emociones desde textos de postulación del personal técnico con el Procesamiento de Lenguaje Natural (PLN). Memorias de la Vigésima Primera Conferencia Iberoamericana en Sistemas, Cibernética e Informática (CISCI 2022). <https://doi.org/10.54808/CISCI2022.01.48>
- Gizaw, T., Bogale, M., & Gudeta, T. (2021). Investigating the effect of pharmaceutical logistics service performance on customer satisfaction: a two-step approach with structural equation modeling. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 14 (1). <https://doi.org/10.1186/s40545-021-00351-6>
- Guhl, D., Blankart, K. E., & Stargardt, T. (2019). Service quality and perceived customer value in community pharmacies. *Health Services Management Research*, 32(1), 36-48. *doi:10.1177/0951484818761730*
- Hashim, J., 2017. Patient-Centered Communication: Basic Skills. *AFP* 95, 29–34
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixta. Mc Graw Hill.
- Higuchi, Y., Inagaki, M., Koyama, T., Kitamura, Y., Sendo, T., Fujimori, M., Kataoka, H., Hayashibara, C., Uchitomi, Y., Yamada, N., 2017. Emotional intelligence and its effect on pharmacists and pharmacy students with autistic-like traits. *Am. J. Pharm. Educ.* 81. <https://doi.org/10.5688/ajpe81474>.
- Hobeika, E., Hallit, S., Sacre, H., Obeid, S., Hajj, A., Salameh, P., 2020. Factors associated with empathy among community pharmacists in Lebanon. *J. Pharm. Policy Pract.* 13, 32. <https://doi.org/10.1186/s40545-020-00237-z>.
- Ilardo, L., Speciale, A., 2020. The community pharmacist: perceived barriers and patient-centered care communication. *Int. J. Environ. Res. Public Health* 17. <https://doi.org/10.3390/ijerph17020536>.
- Isla, G. (2022). Calidad de atención y desabastecimiento de medicamentos en el Hospital II-1 Rioja, 2022. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95395/Isla_VG-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y
- Ismail, A., Nee, Y., Id, G., & Id, N. A. (2020). Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among out-patients attending public

- health clinics: Questionnaire development and its application.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241082>
- Jawab, F., Frichi, Y., & Boutahari, S. (2018). Hospital logistics activities. Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, 2018-March, 3228–3237.
- Kabba, J. A., Bah, A. J., James, P. B., Chang, J., Kitchen, C., Jiang, M., & Fang, Y. (2021). Patients satisfaction with free healthcare pharmaceutical services in Sierra Leone: a national cross-sectional study. *International Journal of Clinical Pharmacy*, 43(3), 556-565. <http://doi: 10.1007/s11096-020-01163-5>
- Kritchanchai, D., Hoer, S., Engelseth, P. (2018) Develop a strategy for improving healthcare logistics performance, *Supply Chain Forum: An International Journal*, 19:1, 55-69. <https://doi.org/10.1080/16258312.2017.1416876>
- Kumar, N., Jha, A. (2019), "Application of principles of supply chain management to the pharmaceutical good transportation practices", *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, Vol. 13 No. 3, pp. 306-330. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-09-2017-0048>
- Lackey, J. (2021). *The epistemology of groups*. Oxford University Press, USA.
- López Sevillano, A. M., Aparicio Pico, L. E. (2019). *Modelo de integración de servicios para el sistema de salud en Colombia*. Colombia: Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas.
- Lucca, J. M., Kurdi, S., Albaqshi, B., & Joseph, R. (2022). Patient satisfaction with pharmaceutical care services for chronic diseases and their medication adherence during COVID-19 in Saudi Arabia. *International Journal of Pharmacy Practice*, 30(2), 136-142. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/5294010/>
- Lezcano, S. (2022). *Gestión hospitalaria y satisfacción del paciente atendido en el servicio de medicina y cirugía de un hospital de Chimbote, 2022*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111107>
- Lobatón, S., Dalbert, O. (2019). Logística hospitalaria en el área de la farmacia del Centro Médico de la Universidad Nacional del centro del Perú - 2018. *Simpósio Mineiro de Gestão, Educação, Comunicação e Tecnologia*

<https://www.researchgate.net/publication/340397859>

- López Sevillano, A. M., Aparicio Pico, L. E. (2019). Modelo de integración de servicios para el sistema de salud en Colombia. Colombia: Universidad Distrital Francisco Jose de Caldas.
- Lucchese, A., Marino, A., & Ranieri, L. (2020). Minimization of the logistic costs in healthcare supply chain: A hybrid model. *Procedia Manufacturing*, 42, 76–83. <https://doi.org/10.1016/j.promfg.2020.02.025>
- Mejía, E. (2019). Satisfacción del asegurado SIS y la demanda de medicamentos en el Servicio de Farmacia del Hospital Nacional Dos de Mayo – 2019 [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/17086>
- Mendoza, D. (2022). Gestión logística y Satisfacción del Profesional de Salud del Hospital Regional Lambayeque durante la Pandemia por COVID-19. (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Programa Gestión Pública. Lima: Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81109?locale-attribute=es>
- Odiwuor, A., & Juma, D. (2020). Influence of logistics management on customer satisfaction among public sector medical suppliers in Kisumu County, Kenya. *International Journal of Recent Research in Social Sciences and Humanities (IJRSSH)*, 7, 59–74.
- Pallarès-Piquer, M. (2018). Recordando a Freire en época de cambios: concientización y educación. *Revista electrónica de investigación educativa*, 20(2), 126-136.
- Paredes C. (2020) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Rev. RECIEN*. 9(1). <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
- Park, H., Park, D., Han, S., Tae, J., Jung, K., Bae, E., y Yoon, J. (2022). Effect of inpatient experiences on patient satisfaction and the willingness to recommend a hospital: The mediating role of patient satisfaction: A cross-sectional study. *Health Science Reports*, 5(6), 54 – 56. doi:10.1002/hsr2.925
- Qian, M., Liu, R., Hu, L., Gao, W., Cai, G., Yang, X., Song, H., & Zhang, J. (2021). Investigation and analysis of the logistics personnel's working condition in the

- post-Covid-19 era — An example of a top three hospital in Shanghai. *Journal of Emergency Management and Disaster Communications*, 02(01), 69–79
<https://doi.org/10.1142/s2689980921400029>
- Quispe Huanca, D., & Valeriano Chávez, N. R. (2022). Cumplimiento de las Buenas Prácticas de Dispensación y Satisfacción del Usuario que acude al Servicio de Farmacia del Policlínico EsSalud Juliaca, Setiembre 2021 [Universidad María Auxiliadora]. <https://hdl.handle.net/20.500.12970/1061>
- Ramos, G., Predebon, M. L., Dal Pizzol, F. L. F., Soares, J. V., Paskulin, L. M. G., & Rosset, I. (2021). Older adults linked to home care provided by primary health care: Characterization, morbidities, and access to the services. *Cogitare Enfermagem*, 26. <https://doi.org/10.5380/ce.v26i0.73818>
- Rapo, S., Mattson Sydner, Y., Kautto, E., y Hörnell, A. (2021). Exploring patient satisfaction with hospital foodservice: A swedish study using the acute care hospital foodservice patient satisfaction questionnaire. *Nutrition and Dietetics*, 78(5), 487-495. [doi:10.1111/1747-0080.12665](https://doi.org/10.1111/1747-0080.12665)
- Riera, G. (2022). Gestión hospitalaria y satisfacción del paciente de un hospital de Babahoyo, Ecuador, 2022. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108883>
- Ristovska, N., Kozuharov, S., & Petkovski, V. (2017). Influence of Logistics Practices on company performance. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management sciences*, 245-252.
- Rosemary Rizq (2022) Epistemologies of the particular: psychoanalysis and Tessa Hadley's An Abduction, *Psychodynamic Practice*, 28:1, 8-24, [DOI:10.1080/14753634.2021.2003718](https://doi.org/10.1080/14753634.2021.2003718)
- Rusu A, Chereches MC, Popa C, et al. Community pharmacist's perspective regarding patient-centred communication in conjunction with pharmaceutical practice: a cross-sectional survey. *Saudi Pharm J*. 2022;30(9):1327–1344. <https://doi.org/10.1016/j.jsps.2022.06.014>
- Sharew, N., Bizuneh, H, Assefa, H., y Habtewold, T. (2018). Investigating admitted patients' satisfaction with nursing care at debre berhan referral hospital in ethiopia: A cross-sectional study. *BMJ Open*, 8(5), 14 – 19 [doi:10.1136/bmjopen-2017-021107](https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-021107)

- Teka, M., Dihar, G., Dana, T., Asnake, G., Wakgari, N., Bongor, Z., y Daga, W. (2022). Satisfaction with regular hospital foodservices and associated factors among adult patients in wolaita zone, ethiopia: A facility-based cross-sectional study. *PLoS ONE*, 17(3), 12 – 19. doi: 10.1371/journal.pone.0264163
- Toma, J. (2021). La gestión farmacéutica en la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un policlínico, Lima-2022 [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112150>
- Trigoso, J., Huamán-Espejo, M., Bernedo-Moreira, D., & Romero-Caraza, R. (2023). Gestión logística hospitalaria y calidad de servicio del cliente interno en tiempos de pandemia. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 8(1), 146-162. Epub 05 de abril de 2023. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.4615>
- Vargas, J. (2022). Análisis de la Gestión de Abastecimiento en la Logística Hospitalaria. *Revista Científica Anfibios*, 5(2), 110-125. <https://doi.org/10.37979/afb.2022v5n2.117>
- Vela, J. (2021). Dispensación de medicamentos y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia de un Hospital de Rioja, 2022. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/98119/Vela_CJC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Velasco, N., Moreno, J. P., & Rebolledo, C. (2018). Logistics practices in healthcare organizations in Bogota. *Academia Revista Latinoamericana de Administracion*, 31(3), 519–533. <https://doi.org/10.1108/ARLA-08-2016-0219>
- Viegas, C. V., Bond, A., Vaz, C. R., & Bertolo, R. J. (2019). Reverse flows within the pharmaceutical supply chain: A classificatory review from the perspective of end-of-use and end-of-life medicines. *Journal of Cleaner Production*, 238. <https://doi.org/10.1016/J.JCLEPRO.2019.117719>
- Vu, H., Mai, H., Nguyen, H., Nguyen, T., Nguyen, T., Nguyen, T., Nguyen, A. (2020). Older patient satisfaction with chronic pain management in the national

geriatric hospital in vietnam. *Patient Preference and Adherence*, 14 (1), 1801-1809. [doi:10.2147/PPA.S265873](https://doi.org/10.2147/PPA.S265873)

Wandira, B. A., Suarayasa, K., & Kristiawan, K. V. (2020). Management of PostDisaster Medicine Logistics at the Pharmacy Installation of Regional Public Hospital Undata of Central Sulawesi Province. *Journal La Medihealtico*, 1(2),21-25.

<https://doi.org/10.37899/journallamedihealtico.v1i2.116>

Wolters, M., van Hulst, R., Blom, L., Bouvy, M.L., 2017. Exploring the concept of patient centred communication for the pharmacy practice. *Int. J. Clin. Pharm.* 39, 1145–1156. <https://doi.org/10.1007/s11096-017-0508-5>.

Wu, J., & Dong, M. (2023). Research on Customer Satisfaction of Pharmaceutical E-commerce Logistics Service under Service Encounter Theory. *Electronic Commerce Research and Applications*, 58, 101246. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2023.101246>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: "Gestión logística y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un centro médico en Rioja,2023"						
AUTOR: Pariona Quichca Kelly Maryory						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
Problema principal: ¿Qué relación existe entre la gestión logística con la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro médico de Rioja,2023?	Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión logística con la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro médico de Rioja,2023.	Hipótesis general: Existe una relación entre la gestión logística con la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro médico de Rioja,2023	Variable 1: GESTIÓN LOGÍSTICA			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
			Aprovisionamiento	-Planificación -Inventario -Gestión de información	1-12	Bajo Medio Alto
			Producción	-Equipos -Pedidos	13-18	
Distribución	-Demanda -Consumidor final	19-25				

Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específicas:	Variable 2: SATISFACIÓN DEL USUARIO			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
1.- ¿Qué relación existe entre el aprovisionamiento y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro médico en Rioja, 2023?	1.-Determinar la relación que existe entre el aprovisionamiento y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro médico en Rioja, 2023.	1.- Existe una relación entre el aprovisionamiento y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro médico en Rioja, 2023.	Competencia administrativa	-Elementos tangibles -Tiempo de atención	1-9	Bajo Medio Alto
2.- ¿Qué relación existe entre la producción y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro médico de Rioja,2023?	2.-Determinar la relación que existe entre la producción y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro médico de Rioja,2023.	2.- Existe una relación entre la producción y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro médico de Rioja,2023.	Competencia técnica	-Competencia profesional -Capacidad de respuesta -Empatía -Seguridad	10-25	
3.- ¿Qué relación existe entre la distribución y la satisfacción del usuario de farmacia	3.-Determinar la relación que existe entre la distribución y la satisfacción del usuario de farmacia en un centro médico en Rioja,2023.	3.-Existe una relación entre la distribución y la satisfacción del usuario de farmacia en un centro médico en Rioja,2023.	Ubicación conveniente	-Ubicación	26-28	

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES “Gestión logística y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un centro médico en Rioja,2023”						
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES O RANGO
VARIABLE 1: GESTIÓN LOGÍSTICA	La gestión logística en farmacia se considera importante porque se encarga de integrar todos los procesos logísticos de la cadena de suministro para atender mejor las necesidades de los pacientes, este abarca desde la gestión de transporte, el manejo de material, inventario, procesamiento de pedidos, distribución, la logística de terceros (Stank,2005 como se citó en Odiwuor,2020).	Los procesos de la gestión logística se han dimensionado en tres: (López 2014, citado por Trigos, 2023): 1.Aprovisionamiento: Proceso donde se ve desde la realización de los pedidos, el transporte y el almacenamiento y otros aprovisionamientos y gestión de información. En este proceso se intenta conseguir los suministros en las condiciones más favorables evitando el exceso de stock. 2.Producción: Se considera el almacén temporal, sistema de preparación de pedidos, se enfoca en los procesos de movimiento de los productos dentro de la instalación. 3. Distribución: Este proceso gestiona desde el punto que el producto se despacha del almacén hasta que llega a las manos del consumidor.	Aprovisionamiento	-Planificación -Inventario -Gestión de información	1-12	Bajo Medio Alto
			Producción	-Equipos -Pedidos	13-18	
			Distribución	-Demanda -Consumidor final	19-25	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES O RANGO
	<p>La satisfacción es una sensación subjetiva que experimenta el paciente, al satisfacer sus necesidades y expectativas cuando se le otorga un servicio, subordinada a numerosos factores (Cruz et al., 2023)</p> <p>La satisfacción es una sensación subjetiva que experimenta el paciente, al satisfacer sus necesidades y expectativas cuando se le otorga un servicio, subordinada a numerosos factores (Cruz et al., 2023)</p>	<p>La variable satisfacción se ha dimensionado en tres (Ismail et al.,2020):</p> <p>1.Competencia administrativa: Son un conjunto de habilidades desarrolladas por los empleados que les permiten realizar una serie de actividades entre ellos son el diagnóstico, organización, decisión, que coinciden con los recursos disponibles y las habilidades humanas de la organización para satisfacer a los usuarios.</p> <p>2.Competencia técnica: Conocimientos propios de la especialidad, así como sus aptitudes, habilidades, emociones, actitudes, motivaciones o rasgos personales.</p> <p>3.Conveniencia de ubicación. Una ubicación conveniente significa que los pacientes se pueden acercar fácilmente al centro de salud de manera regular, la accesibilidad es un factor relacionado que, si bien actuando junto con la comodidad, permite a los pacientes hacer frente a los hospitales más fácilmente.</p>	Competencia administrativa	<ul style="list-style-type: none"> -Elementos tangibles -Horario de atención 	1-9	Bajo Medio Alto
			Competencia Técnica	<ul style="list-style-type: none"> -Competencia profesional -Capacidad de respuesta -Empatía -Seguridad 	10-25	
			Ubicación conveniente	<ul style="list-style-type: none"> -Ubicación 	26-28	

ANEXO 3: CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Figura 1

Fórmula para determinar el tamaño de la muestra

FORMULA PARA DETERMINAR LA MUESTRA

Donde:

n = tamaño de muestra

N = tamaño de la población de estudio (229 usuarios)

Z = valor de confianza (1.96)

p = variabilidad positiva (50%)

1-p = variabilidad negativa (50%)

e = error (5%)

$$n = \frac{N * Z^2 * P * (1 - P)}{(N - 1)e^2 + Z^2 * p(1 - p)}$$
$$n = \frac{229 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(229) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 114$$

ANEXO 4: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN LOGÍSTICA

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la gestión logística del servicio de farmacia de un centro médico de Rioja.

Agradezco que las responda con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) en la columna enumerada, según su criterio.

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

Nº	Indicadores	Califique los siguientes elementos y encierre en un círculo el número en la casilla correspondiente.	1	2	3	4	5
		A) Dimensión: Aprovisionamiento					
1	Planificación	Considera que existe una planificación adecuada de requerimientos de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos					
2	Planificación	Considera que existe una planificación para el ingreso y almacenamiento de los productos.					
3	Inventario	Considera que hay un adecuado control de productos farmacéuticos.					
4	Inventario	Considera que los productos almacenados son clasificados adecuadamente.					
5	Inventario	Consideran que se utilizan las áreas de almacenaje adecuadas para cada tipo de producto.					
6	Inventario	Considera que se realiza el control de ingreso y salida de productos (Manejo de Stock).					
7	Gestión de la información	Considera que se le brinda la información del stock real de la situación de los productos farmacéuticos que usted desee saber.					
8	Gestión de la información	Considera que se realiza seguimiento a los productos solicitados pendientes de atención.					
9	Gestión de la información	Considera que se hace un control del stock crítico de los productos farmacéuticos (productos de poco stock) y de los productos agotados.					
10	Gestión de la información	Se le brinda información sobre la fecha del ingreso de los medicamentos pendientes de atención.					

11	Gestión de la información	Los pedidos ingresan en el tiempo estipulado que se le menciona.					
12	Gestión de la información	Se le brinda el número telefónico para preguntar sobre la situación de sus productos farmacéuticos.					
Nº	Indicadores	B) Dimensión: Producción					
13	Equipos	Considera que la cantidad de impresoras en la farmacia son suficientes para la atención de los pacientes					
14	Equipos	Considera de la cantidad de computadoras en suficiente para la atención de los pacientes					
15	Pedidos	Considera que la atención del pedido de su receta se recibe en los tiempos debidos.					
16	Pedidos	El tiempo de atención de su pedido es corto.					
17	Pedidos	El flujo de la atención recibida en el servicio de farmacia es continua.					
18	Pedidos	Usted considera que el personal del servicio de farmacia es eficiente en la dispensación de los productos farmacéuticos.					
Nº	Indicadores	C) Dimensión: Distribución					
19	Demanda	El servicio de farmacia cuenta con el stock adecuado para la entrega de los productos farmacéuticos de forma íntegra.					
20	Demanda	La atención de la receta es conforme al manual de atención					
21	Consumidor final	Considera que realizan seguimiento de atención al paciente luego de su visita al servicio de farmacia.					
22	Consumidor final	Considera que el personal de farmacia promueve la alta satisfacción del usuario					
23	Consumidor final	Considera que el personal es ágil y rápido en la respuesta que ofrece hacia los requerimientos del usuario					
24	Consumidor final	Considera que existe una adecuada coordinación entre el personal de salud acerca de las actividades a realizar					
25	Consumidor final	Usted pudo comprender la explicación brindada por el personal de farmacia sobre su tratamiento.					

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un centro médico de Rioja.

Agradezco que las responda con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) en la columna enumerada, según su criterio.

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

Nº	Indicadores	Califique los siguientes elementos y encierre en un círculo el número en la casilla correspondiente.	1	2	3	4	5
		A) Dimensión: Competencia Administrativa					
1	Elementos tangibles	Las indicaciones para llegar a la farmacia son claras.					
2	Elementos tangibles	La farmacia se encuentra bien mantenida.					
3	Elementos tangibles	La farmacia se encuentra limpia.					
4	Elementos tangibles	El área de espera es confortable					
5	Elementos tangibles	Hay suficientes asientos en la sala de espera.					
6	Elementos tangibles	El mostrador de la farmacia es cómodo.					
7	Tiempo de atención	El horario de atención de la farmacia es satisfactorio.					
8	Tiempo de atención	El tiempo de espera para obtener un número de cola en el mostrador de la farmacia es corto.					
9	Tiempo de atención	El tiempo de espera para obtener sus productos farmacéuticos en el mostrador de la farmacia es corto.					
Nº	Indicadores	B) Dimensión: Competencia técnica	1	2	3	4	5
10	Competencia profesional	El profesional de farmacia explica adecuadamente cómo es el tratamiento que llevará el paciente.					
11	Competencia profesional	El profesional de farmacia da sugerencias y recomendaciones sobre los cuidados que usted debe tener en casa.					

12	Competencia profesional	El profesional de farmacia proporciona medicamentos con clara etiqueta del fármaco y explicación.					
13	Competencia profesional	El profesional de farmacia explica cómo tomar los medicamentos y por qué es importante tomar sus medicamentos según las indicaciones.					
14	Competencia profesional	El profesional de farmacia proporciona suficiente material de lectura relacionado con la salud, como carteles y folletos.					
15	Competencia profesional	El profesional de farmacia siempre explica los efectos secundarios de los medicamentos					
16	Competencia profesional	El profesional de farmacia le ayuda cuando tiene problemas con sus medicamentos.					
17	Capacidad de respuesta	La atención recibida en la farmacia fue rápida y eficaz.					
18	Capacidad de respuesta	Si presentó algún inconveniente en su atención, ¿el personal de la farmacia que le atendió lo resolvió inmediatamente?					
19	Capacidad de respuesta	Considera que el personal de la farmacia permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo.					
20	Empatía	El personal de la farmacia que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
21	Empatía	El profesional de salud escucha lo que tiene que decirle.					
22	Empatía	El profesional de salud se asegura de que usted comprenda completamente la explicación dada.					
23	Seguridad	Confía en que la información sobre medicamentos proporcionado por el profesional de farmacia es exacta.					
24	Seguridad	El profesional de salud se asegura de que el medicamento que usted necesita esté siempre en stock.					
25	Seguridad	Considera que el personal de la farmacia que le atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?					
Nº	Indicadores	C) Dimensión: Ubicación conveniente	1	2	3	4	5
26	Ubicación	Hay suficientes lugares de estacionamiento en el centro médico donde se encuentra la farmacia.					
27	Ubicación	La farmacia es de fácil acceso dentro del centro médico.					
28	Ubicación	Usted considera que la farmacia, se encuentra ubicada en una zona que transmita seguridad para los pacientes.					

ANEXO 5: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado(a) usuario del servicio de farmacia del Centro Médico Rioja, usted ha sido considerado como parte del trabajo de investigación: Gestión logística y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un centro médico en Rioja,2023. La investigación es conducida por la Q.F Kelly Maryory Pariona Quichca del Programa de Maestría de Gestión de Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo.

Su participación en este estudio es estrictamente voluntaria. Así mismo, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún propósito fuera de los objetivos de esta investigación. Las respuestas que usará serán codificadas usando un número de identificación, por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda, puede hacer las preguntas que considere en cualquier momento durante su participación. Asimismo, Ud. Puede retirarse de la investigación en cualquier momento sin que eso le perjudique en ninguna forma.

Se trata de un cuestionario de percepción que forma parte de un estudio sobre Gestión logística y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un centro médico en Rioja,2023. Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder un cuestionario que consta de 60 preguntas. Esto le tomará aproximadamente 30 minutos. Cada pregunta tiene cinco opciones para responder. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

Acepto

Si () No ()

ANEXO 5: FICHA TÉCNICA DE LOS INSTRUMENTOS

ANEXO 5.1: FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE GESTIÓN LOGÍSTICA

Ficha Técnica de Instrumento

Nombre del instrumento	Gestión logística y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un centro médico en Rioja,2023
Autor	Kelly Maryory Pariona Quichca adaptado de Trigos (2023)
Objetivo	Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro médico de Rioja,2023
Año	2023
Aplicación	Individual
Unidad de análisis	Está conformada por 114 pacientes que acuden al servicio de farmacia en un Centro Médico en Rioja
Ámbito de aplicación	Centro médico de Rioja
Tiempo estimado	15 minutos
Escala de medición	Totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indiferencia (3), desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1)
Confiabilidad	Alfa de Cronbach (0.98) variable gestión logística
Validez	Juicio de expertos

ANEXO 5.1: FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN

Ficha Técnica de Instrumento

Nombre del instrumento	Gestión logística y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un centro médico en Rioja,2023
Autor	Kelly Maryory Pariona Quichca adaptado de Ismail (2020)
Objetivo	Determinar la relación que existe entre la gestión logística y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro médico de Rioja,2023
Año	2023
Aplicación	Individual
Unidad de análisis	Está conformada por 114 pacientes que acuden al servicio de farmacia en un Centro Médico en Rioja
Ámbito de aplicación	Centro médico de Rioja
Tiempo estimado	15 minutos
Escala de medición	Totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indiferencia (3), desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1)
Confiabilidad	Alfa de Cronbach (0.79) variable satisfacción del usuario
Validez	Juicio de expertos

ANEXO 6: CONFIABILIDAD

Variable: Gestión logística

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a		
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	25

Variable: Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a		
	Total	20	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,790	28

ANEXO 7: VALIDACIÓN

7.1 PRIMER JUEZ



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la gestión logística". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Brían Ríos Marchán
Grado profesional:	Maestría (x) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Salud Pública
Institución donde labora:	Hospital Regional Minsa II-1 Moyobamba
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la gestión logística
Autor (a):	Kelly Maryory Pariona Quichca adaptado de Jerson Trigoso
Procedencia:	Tomado de la revista de ciencias humanística y sociales.
Administración:	Primero en una prueba piloto de 20 usuarios de la farmacia de Rioja, para luego hacerlo en 114 usuarios
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro Médico de Rioja
Significación:	El presente cuestionario compuesto por 3 dimensiones. La primera dimensión sobre el aprovisionamiento tiene 3 indicadores, la segunda dimensión sobre la producción tiene 2 indicadores, la tercera dimensión sobre la distribución tiene 2 indicador. El objetivo de este instrumento es determinar la relación de la gestión logística.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión logística	1. Aprovechamiento 2. Producción 3. Distribución	<p>La gestión logística en farmacia se considera importante porque se encarga de integrar todos los procesos logísticos de la cadena de suministro para atender mejor las necesidades de los usuarios, este abarca desde la gestión de transporte, el manejo de material, inventario, procesamiento de pedidos, distribución, la logística de terceros (Stank, 2005 como se citó en Odiwuor, 2020).</p> <p>Los procesos de la gestión logística se han dimensionado en tres según López (2014, citado por Trigoso, 2023): 1. Aprovechamiento; 2. Producción; 3. Dispensación</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la gestión logística elaborado por Kelly Maryory Pariona Quichca en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del cuestionario de la gestión logística

- Primera dimensión: Aprovisionamiento
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación del aprovisionamiento con la satisfacción del usuario

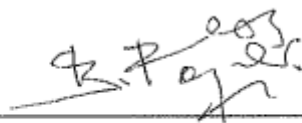
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planificación	Considera que existe una planificación adecuada de requerimientos de los productos farmacéuticos.				X				X				X	
	Considera que existe una planificación para el ingreso y almacenamiento de los productos.				X				X				X	
Inventario	Considera que hay un adecuado control de productos farmacéuticos.				X				X				X	
	Considera que los productos almacenados son clasificados adecuadamente.				X				X				X	
	Consideran que se utilizan las áreas de almacenaje adecuadas para cada tipo de producto.				X				X				X	
Gestión de información	Considera que se realiza el control de ingreso y salida de productos (Manejo de Stock).				X				X				X	
	Considera que se le brinda la información del stock real de la situación de los productos farmacéuticos que usted desee saber.				X				X				X	
	Considera que se realiza seguimiento a los productos solicitados pendientes de atención.				X				X				X	
	Considera que se hace un control del stock crítico de los productos farmacéuticos (productos de poco stock) y de los productos agotados.				X				X				X	
	Se le brinda información sobre la fecha del ingreso de los medicamentos pendientes de atención.				X				X				X	
	Los pedidos ingresan en el tiempo estipulado que se le menciona.				X				X				X	
	Se le brinda el número telefónico para preguntar sobre la situación de sus productos farmacéuticos.				X				X				X	

- Segunda dimensión: Producción
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la producción con la satisfacción del usuario

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Equipos	Considera que la cantidad de impresoras en la farmacia son suficientes para la atención de los pacientes.				X				X				X	
	Considera de la cantidad de computadoras en suficiente para la atención de los pacientes.				X				X				X	
Pedidos	Considera que la atención del pedido de su receta se recibe en los tiempos debidos.				X				X				X	
	El tiempo de atención de su pedido es corto.				X				X				X	
	El flujo de la atención recibida en el servicio.				X				X				X	
	Usted considera que el personal del servicio de farmacia es eficiente en la dispensación de los productos farmacéuticos.				X				X				X	

- Tercera dimensión: Distribución
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la distribución con la satisfacción del usuario

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Demanda	El servicio de farmacia cuenta con el stock adecuado para la entrega de los productos farmacéuticos de forma íntegra.				X				X				X	
	La atención de la receta es conforme al manual de atención.			X				X					X	
Consumidor final	Considera que realizan seguimiento de atención al paciente luego de su visita al servicio de farmacia.			X				X					X	
	Considera que el personal de farmacia promueve la alta satisfacción del usuario.			X				X					X	
	Considera que el personal es ágil y rápido en la respuesta que ofrece hacia los requerimientos del usuario.			X				X					X	
	Considera que existe una adecuada coordinación entre el personal de salud acerca de las actividades a realizar.			X				X					X	
	Usted pudo comprender la explicación brindada por el personal de farmacia sobre su tratamiento.			X				X					X	



Firma del evaluador

DNI: 45428980

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Brían Ríos Marchán
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Salud Pública
Institución donde labora:	Hospital Regional Minsa II-1 Moyobamba
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la satisfacción del usuario
Autor (a):	Kelly Maryory Pariona Quichca, adaptado de Aniza Ismail
Procedencia:	Tomado de la revista de SCOPUS
Administración:	Primero en una prueba piloto de 20 usuarios de la farmacia de Rioja, para luego hacerlo en 114 usuarios
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro Médico de Rioja
Significación:	El presente Cuestionario compuesto por 3 dimensiones. La primera dimensión sobre la competencia administrativa tiene dos indicadores, la segunda dimensión tiene 4 indicadores, la tercera dimensión tiene 1 indicador. El objetivo de este instrumento es determinar la satisfacción del usuario.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Satisfacción de usuario	1. Competencia administrativa 2. Competencia técnica 3. Conveniencia de ubicación	<p>La satisfacción es una sensación subjetiva que se logra cuando se obtiene una congruencia entre la expectativa y el logro (Cruz et al., 2022)</p> <p>Se ha dimensionado la variable de la satisfacción al usuario en las siguientes dimensiones: competencia administrativa, competencia técnica, ubicación conveniente. (Ismail et al., 2020)</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la satisfacción del usuario elaborado por Kelly Maryory Pariona Quichca en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del cuestionario de la satisfacción del usuario

- Primera dimensión: Competencia administrativa
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la competencia administrativa con la gestión logística

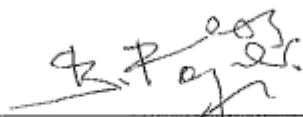
Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Elementos tangibles	Las indicaciones para llegar a la farmacia son claras.				X				X				X	
	La farmacia se encuentra bien mantenida.				X				X				X	
	La farmacia se encuentra limpia.				X				X				X	
	El área de espera es confortable				X				X				X	
	Hay suficientes asientos en la sala de espera.				X				X				X	
	El mostrador de la farmacia es cómodo.				X				X				X	
Tiempo de atención	El horario de atención de la farmacia es satisfactorio.				X				X				X	
	El tiempo de espera para obtener un número de cola en el mostrador de la farmacia es corto.				X				X				X	
	El tiempo de espera para obtener mi medicamento en el mostrador de la farmacia es corto.				X				X				X	

- Segunda dimensión: Competencia técnica
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la competencia técnica con la gestión logística

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Competencia profesional	El profesional de farmacia explica adecuadamente cómo es el tratamiento que llevará el paciente.				X				X				X	
	El profesional de farmacia da sugerencias y recomendaciones sobre los cuidados que se debe dar al paciente en casa.				X				X				X	
	El profesional de farmacia proporciona medicamentos con clara etiqueta del fármaco y explicación.				X				X				X	
	El profesional de farmacia explica cómo tomar los medicamentos y por qué es importante tomar mis medicamentos según las indicaciones.				X				X				X	
	El profesional de farmacia proporciona suficiente material de lectura relacionado con la salud, como carteles y folletos.				X				X				X	
	El profesional de farmacia siempre explica los efectos secundarios de los medicamentos.				X				X				X	
	El profesional de farmacia me ayuda cuando tengo problemas con mis medicamentos.				X				X				X	
Capacidad de respuesta	La atención recibida en la farmacia fue rápida y eficaz.				X				X				X	
	Si presentó algún inconveniente en su atención, ¿el personal de la farmacia que le atendió lo resolvió inmediatamente?				X				X				X	
	Considera que el personal de la farmacia permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo.				X				X				X	
Empatía	El personal de la farmacia que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
	El profesional de salud escucha lo que tengo que decir.				X				X				X	
	El profesional de salud se asegura de que comprendo completamente la explicación dada.				X				X				X	
Seguridad	Confío en que la información sobre medicamentos proporcionado por el profesional de salud es exacta.				X				X				X	
	El profesional de salud se asegura de que el medicamento que necesito esté siempre en stock.				X				X				X	
	Considera que el personal de la farmacia que le atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?				X				X				X	

- Tercera dimensión: Ubicación conveniente
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la ubicación conveniente con la gestión logística

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Ubicación	Hay suficientes plazas de aparcamiento cerca de la farmacia.			X				X					X	
	La farmacia está cerca del transporte público.			X				X					X	
	La farmacia está cerca de mi casa.			X				X					X	
	Usted considera que la farmacia, se encuentra ubicada en una zona que transmita seguridad para los pacientes.			X				X					X	



Firma del evaluador

DNI: 45428980

7.2 SEGUNDO JUEZ



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la gestión logística". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Juan Carlos Cortez Cotrina
Grado profesional:	Maestría (x) Doctorado ()
Area de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Areas de experiencia profesional:	Salud Pública
Institución donde labora:	Hospital Rural Nueva Cajamarca
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la gestión logística
Autor (a):	Kelly Maryory Pariona Quichca adaptado de Jerson Trigoso
Procedencia:	Tomado de la revista de ciencias humanística y sociales.
Administración:	Primero en una prueba piloto de 20 usuarios de la farmacia de Rioja, para luego hacerlo en 114 usuarios
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro Médico de Rioja
Significación:	El presente cuestionario compuesto por 3 dimensiones. La primera dimensión sobre el aprovisionamiento tiene 3 indicadores, la segunda dimensión sobre la producción tiene 2 indicadores, la tercera dimensión sobre la distribución tiene 2 indicador. El objetivo de este instrumento es determinar la relación de la gestión logística.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión logística	1. Aprovechamiento 2. Producción 3. Distribución	<p>La gestión logística en farmacia se considera importante porque se encarga de integrar todos los procesos logísticos de la cadena de suministro para atender mejor las necesidades de los usuarios, este abarca desde la gestión de transporte, el manejo de material, inventario, procesamiento de pedidos, distribución, la logística de terceros (Stank, 2005 como se citó en Odiwuor, 2020).</p> <p>Los procesos de la gestión logística se han dimensionado en tres según López (2014, citado por Trigoso, 2023): 1. Aprovechamiento; 2. Producción; 3. Dispensación</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la gestión logística elaborado por Kelly Maryory Pariona Quichca en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del cuestionario de la gestión logística

- Primera dimensión: Aprovechamiento
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación del aprovisionamiento con la satisfacción del usuario

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planificación	Considera que existe una planificación adecuada de requerimientos de los productos farmacéuticos.				X				X				X	
	Considera que existe una planificación para el ingreso y almacenamiento de los productos.				X				X				X	
Inventario	Considera que hay un adecuado control de productos farmacéuticos.				X				X				X	
	Considera que los productos almacenados son clasificados adecuadamente.				X				X				X	
	Consideran que se utilizan las áreas de almacenaje adecuadas para cada tipo de producto.				X				X				X	
	Considera que se realiza el control de ingreso y salida de productos (Manejo de Stock).				X				X				X	
Gestión de información	Considera que se le brinda la información del stock real de la situación de los productos farmacéuticos que usted desee saber.				X				X				X	
	Considera que se realiza seguimiento a los productos solicitados pendientes de atención.				X				X				X	
	Considera que se hace un control del stock crítico de los productos farmacéuticos (productos de poco stock) y de los productos agotados.				X				X				X	
	Se le brinda información sobre la fecha del ingreso de los medicamentos pendientes de atención.				X				X				X	
	Los pedidos ingresan en el tiempo estipulado que se le menciona.				X				X				X	
	Se le brinda el número telefónico para preguntar sobre la situación de sus productos farmacéuticos.				X				X				X	

- Segunda dimensión: Producción
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la producción con la satisfacción del usuario

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Equipos	Considera que la cantidad de impresoras en la farmacia son suficientes para la atención de los pacientes.				X				X				X	
	Considera de la cantidad de computadoras en suficiente para la atención de los pacientes.				X				X				X	
Pedidos	Considera que la atención del pedido de su receta se recibe en los tiempos debidos.				X				X				X	
	El tiempo de atención de su pedido es corto.				X				X				X	
	El flujo de la atención recibida en el servicio.				X				X				X	
	Usted considera que el personal del servicio de farmacia es eficiente en la dispensación de los productos farmacéuticos.				X				X				X	

- Tercera dimensión: Distribución
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la distribución con la satisfacción del usuario

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Demanda	El servicio de farmacia cuenta con el stock adecuado para la entrega de los productos farmacéuticos de forma íntegra.				X				X				X	
	La atención de la receta es conforme al manual de atención.			X				X				X		
Consumidor final	Considera que realizan seguimiento de atención al paciente luego de su visita al servicio de farmacia.			X				X				X		
	Considera que el personal de farmacia promueve la alta satisfacción del usuario.			X				X				X		
	Considera que el personal es ágil y rápido en la respuesta que ofrece hacia los requerimientos del usuario.			X				X				X		
	Considera que existe una adecuada coordinación entre el personal de salud acerca de las actividades a realizar.			X				X				X		
	Usted pudo comprender la explicación brindada por el personal de farmacia sobre su tratamiento.			X				X				X		



Juan Carlos Cortez Collina
QUÍMICO-FARMACEUTICO
C.Q.F.P. 06120

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Juan Carlos Cortez Cotrina
Grado profesional:	Maestría (x) Doctorado ()
Area de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Areas de experiencia profesional:	Salud Pública
Institución donde labora:	Hospital Rural Nueva Cajamarca
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la satisfacción del usuario
Autor (a):	Kelly Maryory Pariona Quichca, adaptado de Aniza Ismail
Procedencia:	Tomado de la revista de SCOPUS
Administración:	Primero en una prueba piloto de 20 usuarios de la farmacia de Rioja, para luego hacerlo en 114 usuarios
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro Médico de Rioja
Significación:	El presente Cuestionario compuesto por 3 dimensiones. La primera dimensión sobre la competencia administrativa tiene dos indicadores, la segunda dimensión tiene 4 indicadores, la tercera dimensión tiene 1 indicador. El objetivo de este instrumento es determinar la satisfacción del usuario.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Satisfacción de usuario	1. Competencia administrativa 2. Competencia técnica 3. Conveniencia de ubicación	<p>La satisfacción es una sensación subjetiva que se logra cuando se obtiene una congruencia entre la expectativa y el logro (Cruz et al., 2022)</p> <p>Se ha dimensionado la variable de la satisfacción al usuario en las siguientes dimensiones: competencia administrativa, competencia técnica, ubicación conveniente. (Ismail et al., 2020)</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la satisfacción del usuario elaborado por Kelly Maryory Pariona Quichca en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del cuestionario de la satisfacción del usuario

- Primera dimensión: Competencia administrativa
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la competencia administrativa con la gestión logística

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Elementos tangibles	Las indicaciones para llegar a la farmacia son claras.				X				X				X	
	La farmacia se encuentra bien mantenida.				X				X				X	
	La farmacia se encuentra limpia.				X				X				X	
	El área de espera es confortable				X				X				X	
	Hay suficientes asientos en la sala de espera.				X				X				X	
	El mostrador de la farmacia es cómodo.				X				X				X	
Tiempo de atención	El horario de atención de la farmacia es satisfactorio.				X				X				X	
	El tiempo de espera para obtener un número de cola en el mostrador de la farmacia es corto.				X				X				X	
	El tiempo de espera para obtener mi medicamento en el mostrador de la farmacia es corto.				X				X				X	

- Segunda dimensión: Competencia técnica
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la competencia técnica con la gestión logística

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Competencia profesional	El profesional de farmacia explica adecuadamente cómo es el tratamiento que llevará el paciente.				X				X				X	
	El profesional de farmacia da sugerencias y recomendaciones sobre los cuidados que se debe dar al paciente en casa.				X				X				X	
	El profesional de farmacia proporciona medicamentos con clara etiqueta del fármaco y explicación.				X				X				X	
	El profesional de farmacia explica cómo tomar los medicamentos y por qué es importante tomar mis medicamentos según las indicaciones.				X				X				X	
	El profesional de farmacia proporciona suficiente material de lectura relacionado con la salud, como carteles y folletos.				X				X				X	
	El profesional de farmacia siempre explica los efectos secundarios de los medicamentos.				X				X				X	
	El profesional de farmacia me ayuda cuando tengo problemas con mis medicamentos.				X				X				X	
Capacidad de respuesta	La atención recibida en la farmacia fue rápida y eficaz.				X				X				X	
	Si presenté algún inconveniente en su atención, ¿el personal de la farmacia que le atendió lo resolvió inmediatamente?				X				X				X	
	Considera que el personal de la farmacia permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo.				X				X				X	
Empatía	El personal de la farmacia que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
	El profesional de salud escucha lo que tengo que decir.				X				X				X	
	El profesional de salud se asegura de que comprendo completamente la explicación dada.				X				X				X	
Seguridad	Confío en que la información sobre medicamentos proporcionado por el profesional de salud es exacta.				X				X				X	
	El profesional de salud se asegura de que el medicamento que necesito esté siempre en stock.				X				X				X	
	Considera que el personal de la farmacia que le atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?				X				X				X	

- Tercera dimensión: Ubicación conveniente
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la ubicación conveniente con la gestión logística

Indicadores	ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Ubicación	Hay suficientes plazas de aparcamiento cerca de la farmacia.			X				X					X	
	La farmacia está cerca del transporte público.			X				X					X	
	La farmacia está cerca de mi casa.			X				X					X	
	Usted considera que la farmacia, se encuentra ubicada en una zona que transmita seguridad para los pacientes.			X				X					X	



Juan Carlos Cortez Cortina
 CLÍNICO - FARMACEUTICO
 C.O.F.P. 06120

7.3 TERCER JUEZ



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la gestión logística". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ANDERSON BRANDO ROSALES SANCHEZ
Grado profesional:	Maestría (X) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GETION FARMACEUTICA, COMPRAS Y LOGISTICA
Institución donde labora:	CLINICA RICARDO PALMA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la gestión logística
Autor (a):	Kelly Maryory Pariona Quichca adaptado de Jerson Trigoso
Procedencia:	Tomado de la revista de ciencias humanística y sociales.
Administración:	Primero en una prueba piloto de 20 usuarios de la farmacia de Rioja, para luego hacerlo en 114 usuarios
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro Médico de Rioja
Significación:	El presente cuestionario compuesto por 3 dimensiones. La primera dimensión sobre el aprovisionamiento tiene 3 indicadores, la segunda dimensión sobre la producción tiene 2 indicadores, la tercera dimensión sobre la distribución tiene 2 indicador. El objetivo de este instrumento es determinar la relación de la gestión logística.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión logística	1. Aprovechamiento 2. Producción 3. Distribución	<p>La gestión logística en farmacia se considera importante porque se encarga de integrar todos los procesos logísticos de la cadena de suministro para atender mejor las necesidades de los usuarios, este abarca desde la gestión de transporte, el manejo de material, inventario, procesamiento de pedidos, distribución, la logística de terceros (Stank, 2005 como se citó en Odiwuor, 2020).</p> <p>Los procesos de la gestión logística se han dimensionado en tres según López (2014, citado por Trigoso, 2023): 1. Aprovechamiento; 2. Producción; 3. Dispensación</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la gestión logística elaborado por Kelly Maryory Pariona Quichca en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del cuestionario de la gestión logística

- Primera dimensión: Aprovisionamiento
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación del aprovisionamiento con la satisfacción del usuario

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Planificación	Considera que existe una planificación adecuada de requerimientos de los productos farmacéuticos.				X				X				X	
	Considera que existe una planificación para el ingreso y almacenamiento de los productos.				X				X				X	
Inventario	Considera que hay un adecuado control de productos farmacéuticos.				X				X				X	
	Considera que los productos almacenados son clasificados adecuadamente.				X				X				X	
	Consideran que se utilizan las áreas de almacenaje adecuadas para cada tipo de producto.				X				X				X	
Gestión de información	Considera que se realiza el control de ingreso y salida de productos (Manejo de Stock).				X				X				X	
	Considera que se le brinda la información del stock real de la situación de los productos farmacéuticos que usted desee saber.				X				X				X	
	Considera que se realiza seguimiento a los productos solicitados pendientes de atención.				X				X				X	
	Considera que se hace un control del stock crítico de los productos farmacéuticos (productos de poco stock) y de los productos agotados.				X				X				X	
	Se le brinda información sobre la fecha del ingreso de los medicamentos pendientes de atención.				X				X				X	
	Los pedidos ingresan en el tiempo estipulado que se le menciona.				X				X				X	
	Se le brinda el número telefónico para preguntar sobre la situación de sus productos farmacéuticos.				X				X				X	

- Segunda dimensión: Producción
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la producción con la satisfacción del usuario

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Equipos	Considera que la cantidad de impresoras en la farmacia son suficientes para la atención de los pacientes.				X				X				X	
	Considera de la cantidad de computadoras en suficiente para la atención de los pacientes.				X				X				X	
Pedidos	Considera que la atención del pedido de su receta se recibe en los tiempos debidos.				X				X				X	
	El tiempo de atención de su pedido es corto.				X				X				X	
	El flujo de la atención recibida en el servicio.				X				X				X	
	Usted considera que el personal del servicio de farmacia es eficiente en la dispensación de los productos farmacéuticos.				X				X				X	

- Tercera dimensión: Distribución
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la distribución con la satisfacción del usuario

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Demanda	El servicio de farmacia cuenta con el stock adecuado para la entrega de los productos farmacéuticos de forma íntegra.				X				X								
	La atención de la receta es conforme al manual de atención.				X				X								
Consumidor final	Considera que realizan seguimiento de atención al paciente luego de su visita al servicio de farmacia.				X				X								
	Considera que el personal de farmacia promueve la alta satisfacción del usuario.				X				X								
	Considera que el personal es ágil y rápido en la respuesta que ofrece hacia los requerimientos del usuario.				X				X								
	Considera que existe una adecuada coordinación entre el personal de salud acerca de las actividades a realizar.				X				X								
	Usted pudo comprender la explicación brindada por el personal de farmacia sobre su tratamiento.				X				X								



Firma del evaluador

DNI: 45553347

O.F. Anderson B. Rosales Sánchez

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de la satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	ANDERSON BRANDO ROSALES SANCHEZ
Grado profesional:	Maestría (X) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	GETION FARMACEUTICA, COMPRAS Y LOGISTICA
Institución donde labora:	CLINICA RICARDO PALMA
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la satisfacción del usuario
Autor (a):	Kelly Maryory Pariona Quichca, adaptado de Aniza Ismail
Procedencia:	Tomado de la revista de SCOPUS
Administración:	Primero en una prueba piloto de 20 usuarios de la farmacia de Rioja, para luego hacerlo en 114 usuarios
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Centro Médico de Rioja
Significación:	El presente Cuestionario compuesto por 3 dimensiones. La primera dimensión sobre la competencia administrativa tiene dos indicadores, la segunda dimensión tiene 4 indicadores, la tercera dimensión tiene 1 indicador. El objetivo de este instrumento es determinar la satisfacción del usuario.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Satisfacción de usuario	1. Competencia administrativa 2. Competencia técnica 3. Conveniencia de ubicación	<p>La satisfacción es una sensación subjetiva que se logra cuando se obtiene una congruencia entre la expectativa y el logro (Cruz et al., 2022)</p> <p>Se ha dimensionado la variable de la satisfacción al usuario en las siguientes dimensiones: competencia administrativa, competencia técnica, ubicación conveniente. (Ismail et al., 2020)</p>

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de la satisfacción del usuario elaborado por Kelly Maryory Pariona Quichca en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

Dimensiones del cuestionario de la satisfacción del usuario

- Primera dimensión: Competencia administrativa
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la competencia administrativa con la gestión logística

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Elementos tangibles	Las indicaciones para llegar a la farmacia son claras.				X				X				X	
	La farmacia se encuentra bien mantenida.				X				X				X	
	La farmacia se encuentra limpia.				X				X				X	
	El área de espera es confortable				X				X				X	
	Hay suficientes asientos en la sala de espera.				X				X				X	
	El mostrador de la farmacia es cómodo.				X				X				X	
Tiempo de atención	El horario de atención de la farmacia es satisfactorio.				X				X				X	
	El tiempo de espera para obtener un número de cola en el mostrador de la farmacia es corto.				X				X				X	
	El tiempo de espera para obtener mi medicamento en el mostrador de la farmacia es corto.				X				X				X	

- Segunda dimensión: Competencia técnica
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la competencia técnica con la gestión logística

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Competencia profesional	El profesional de farmacia explica adecuadamente cómo es el tratamiento que llevará el paciente.				X				X				X	
	El profesional de farmacia da sugerencias y recomendaciones sobre los cuidados que se debe dar al paciente en casa.				X				X				X	
	El profesional de farmacia proporciona medicamentos con clara etiqueta del fármaco y explicación.				X				X				X	
	El profesional de farmacia explica cómo tomar los medicamentos y por qué es importante tomar mis medicamentos según las indicaciones.				X				X				X	
	El profesional de farmacia proporciona suficiente material de lectura relacionado con la salud, como carteles y folletos.				X				X				X	
	El profesional de farmacia siempre explica los efectos secundarios de los medicamentos.				X				X				X	
	El profesional de farmacia me ayuda cuando tengo problemas con mis medicamentos.				X				X				X	
Capacidad de respuesta	La atención recibida en la farmacia fue rápida y eficaz.				X				X				X	
	Si presentó algún inconveniente en su atención, ¿el personal de la farmacia que le atendió lo resolvió inmediatamente?				X				X				X	
Empatía	Considera que el personal de la farmacia permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo.				X				X				X	
	El personal de la farmacia que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				X				X				X	
Seguridad	El profesional de salud escucha lo que tengo que decir.				X				X				X	
	El profesional de salud se asegura de que comprendo completamente la explicación dada.				X				X				X	
	Confío en que la información sobre medicamentos proporcionado por el profesional de salud es exacta.				X				X				X	
Seguridad	El profesional de salud se asegura de que el medicamento que necesito esté siempre en stock.				X				X				X	
	Considera que el personal de la farmacia que le atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?				X				X				X	

- Tercera dimensión: Ubicación conveniente
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la ubicación conveniente con la gestión logística

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Ubicación	Hay suficientes plazas de aparcamiento cerca de la farmacia.				X				X				X	
	La farmacia está cerca del transporte público.				X				X				X	
	La farmacia está cerca de mi casa.				X				X				X	
	Usted considera que la farmacia, se encuentra ubicada en una zona que transmita seguridad para los pacientes.				X				X				X	



Firma del evaluador
DNI: 45553347

O.F. Anderson B. Rosales Sánchez

ANEXO 7: PRUEBA PARA EVALUAR LA NORMALIDAD

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para evaluar la normalidad.

Pruebas de normalidad			
Variables	Kolmogorov - Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Gestión logística	,477	114	,000
V2: Satisfacción del usuario	,415	114	,000

ANEXO 8: TABLA DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

Interpretación del coeficiente de
correlación de Spearman.

Valor de <i>rho</i>	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

ANEXO 9: CARTA DE PRESENTACIÓN

POSGRADO

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

Lima, 12 de mayo del 2023

Señor (a):
Mc. Carlos Manuel Olivera Aldana,
Director:
Centro Médico Rioja.

Nº de Carta : 041 – 2023 – UCV – VA – EPG – F06L03/J
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 12 de mayo del 2023



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

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

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

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **PARIONA QUICHCA, KELLY MARYORY**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión de los Servicios de la Salud
- 4) Título de la investigación : **"GESTIÓN LOGÍSTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DE UN CENTRO MÉDICO EN RIOJA, 2023"**

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

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

Atentamente,


Carlos M. Olivera Aldana
Director
Campus 20180
Centro Asistencial Rioja
Red Asistencial Moyobamba
ESSALUD


Dra. Clemente Castillo Cansuelo Del Pilar
Jefe de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate

ANEXO 10: PERMISO DE LA INSTITUCIÓN



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

CONSTANCIA

El que suscribe, Dr. Carlos Manuel Olivera Aidana, director del Centro Asistencial Rioja de la Red Asistencial Moyobamba, hace constar:

Que la Q.F KELLY MARYORY PARIONA QUICHCA, trabajadora del servicio de farmacia, quien viene realizando la maestría de gestión de servicios de la salud en la Universidad Cesar Vallejo, teniendo como trabajo de investigación; Gestión logística y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un centro médico en Rioja, 2023, realizará la aplicación de sus instrumentos en los usuarios del servicio de farmacia, para lo cual se le da la autorización correspondiente.

Se otorga la presente a solicitud de la interesada para los fines académicos.

Rioja, 02 de junio del 2023



Carlos M. Olivera Aidana
DIRECTOR
CUM 23540
Centro Asistencial Rioja
Red Asistencial Moyobamba
EsSalud