



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Gestión del servicio farmacéutico y la satisfacción del usuario  
con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023**

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

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Saca Chambilla, Lizbeth Matilde ([orcid.org/0000-0001-7269-7458](https://orcid.org/0000-0001-7269-7458))

**ASESORES:**

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

Dr. Sulca Jordan, Juan Manuel ([orcid.org/0000-0002-4223-4928](https://orcid.org/0000-0002-4223-4928))

Dra. Romero Vela, Sonia Lidia ([orcid.org/0000-0002-9403-410X](https://orcid.org/0000-0002-9403-410X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los servicios de salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mi familia que me impulsa a seguir adelante. A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad y me han acompañado en cada paso de mi vida alentándome con amor para alcanzar mis metas.

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento y reconocimiento a mis maestros y maestras que con sus enseñanzas ha sido posible culminar esta tesis, y en especial a mi asesora la Dra. Silvia Alza Salvatierra quien compartió sus enseñanzas y experiencias haciendo posible la culminación de esta tesis.

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALZA SALVATIERRA SILVIA DEL PILAR, 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 del servicio farmacéutico y la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023", cuyo autor es SACA CHAMBILLA LIZBETH MATILDE, 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, 10 de Octubre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALZA SALVATIERRA SILVIA DEL PILAR DNI: 18110381 ORCID: 0000-0002-7075-6167	Firmado electrónicamente por: SALZAS el 10-10- 2023 12:18:08

Código documento Trilce: TRI - 0652024



## Declaratoria de originalidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SACA CHAMBILLA LIZBETH MATILDE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO 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 del servicio farmacéutico y la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
LIZBETH MATILDE SACA CHAMBILLA DNI: 43898849 ORCID: 0000-0001-7269-7458	Firmado electrónicamente por: LSACAC el 07-08-2023 21:35:04

Código documento Trilce: TRI - 0644057



## Índice de contenidos

	<b>Página</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	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	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	40
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	53
ANEXOS	60

## Índice de tablas

	<b>Página</b>
Tabla 1	Cruce entre gestión del servicio farmacéutico y satisfacción del usuario 23
Tabla 2	Cruce entre profesionalidad y satisfacción del usuario 24
Tabla 3	Cruce entre fomento a los medicamentos genéricos y satisfacción del usuario con el servicio de dispensación 25
Tabla 4	Cruce entre fiabilidad y satisfacción del usuario con el servicio de dispensación 26
Tabla 5	Cruce entre elementos tangibles y satisfacción del usuario con el servicio de dispensación 27
Tabla 6	Cruce entre información parafarmacéutica y satisfacción del usuario con el servicio de dispensación 28
Tabla 7	Cruce entre distribución de la farmacia y satisfacción del usuario con el servicio de dispensación 29
Tabla 8	Cruce entre información de productos de venta libre y satisfacción del usuario con el servicio de dispensación 30
Tabla 9	Validación del modelo de regresión ordinal para hipótesis general 31
Tabla 10	Coeficiente de determinación para la hipótesis general 32
Tabla 11	Validación del modelo de regresión ordinal para la hipótesis 1 33
Tabla 12	Coeficiente de determinación para la hipótesis 1 33
Tabla 13	Validación del modelo de regresión ordinal para la hipótesis 2 34
Tabla 14	Coeficiente de determinación para la hipótesis 2 34
Tabla 15	Validación del modelo de regresión ordinal para la hipótesis 3 35
Tabla 16	Coeficiente de determinación para la hipótesis 3 35
Tabla 17	Validación del modelo de regresión ordinal para la hipótesis 4 36
Tabla 18	Coeficiente de determinación para la hipótesis 4 36
Tabla 19	Validación del modelo de regresión ordinal para la hipótesis 5 37
Tabla 20	Coeficiente de determinación para la hipótesis 5 37
Tabla 21	Validación del modelo de regresión ordinal para la hipótesis 6 38
Tabla 22	Coeficiente de determinación para la hipótesis 6 38
Tabla 23	Validación del modelo de regresión ordinal para la hipótesis 7 39
Tabla 24	Coeficiente de determinación para la hipótesis 7 39

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la gestión del servicio farmacéutico en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023. El estudio se realizó siguiendo la ruta cuantitativa de investigación, mediante la aplicación del diseño no experimental, de corte transversal, correlacional causal. La muestra de estudio estuvo conformada por 361 usuarios de una cadena de farmacias. Mediante la técnica de la encuesta se realizó la recolección de los datos para la medición de las variables, utilizando dos cuestionarios estandarizados confiables y debidamente validados por juicio de expertos. Los resultados de los cálculos realizados mediante la regresión logística ordinal cuyos resultados mostraron la validez del modelo dado que  $p=0.000 < 0.05$ , y el coeficiente de Nagelkerke determinó que la gestión del servicio farmacéutico tiene una variabilidad del 0.771 en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación, comprobándose que existe una relación causal entre las variables donde la gestión del servicio farmacéutico tiene una influencia del 77.1% en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación.

**Palabras clave:** Gestión del servicio farmacéutico, satisfacción del usuario, servicio de dispensación.



## ABSTRACT

The main objective of this research work was to determine the influence of pharmaceutical service management on user satisfaction with the dispensing service in pharmacies in Lima, 2023. The study was carried out following the quantitative research route, through the application of the non-experimental, cross-sectional, causal correlational design. The study sample was made up of 361 users of a pharmacy chain. Using the survey technique, data were collected for the measurement of the variables, using two reliable standardized questionnaires duly validated by expert judgment. The results of the calculations carried out using ordinal logistic regression whose results showed the validity of the model given that  $p=0.000<0.05$ , and the Nagelkerke coefficient determined that the management of the pharmaceutical service has a variability of 0.771 in user satisfaction with the dispensing service, proving that there is a causal relationship between the variables where the management of the pharmaceutical service has an influence of 77.1% on user satisfaction with the dispensing service.

**Keywords:** Pharmaceutical service management, user satisfaction, dispensing service.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión farmacéutica es una cuestión crucial en la salud pública a nivel internacional. La salud y el bienestar de las personas se ven afectados por la disponibilidad, accesibilidad y calidad de los medicamentos. Sin embargo, existen diversas problemáticas que obstaculizan una gestión del servicio farmacéutico eficiente y equitativa. Muchos países, especialmente aquellos de ingresos bajos y medianos, enfrentan dificultades para proporcionar medicamentos esenciales a su población debido a limitaciones económicas y desigualdades sociales. El alto costo de los medicamentos patentados y la falta de acceso a genéricos asequibles son problemas comunes en estas regiones. La disponibilidad irregular de medicamentos es un problema que afecta a muchas naciones, incluso en países desarrollados. Factores como interrupciones en la cadena de suministro, problemas logísticos y desastres naturales pueden impactar negativamente la disponibilidad de medicamentos esenciales (Iráizoz et al., 2020).

La falta de una regulación farmacéutica efectiva puede conducir a la proliferación de medicamentos falsificados, de baja calidad o inseguros en el mercado, constituyendo un grave riesgo para la salud pública. La armonización de normas y estándares internacionales es un desafío importante para asegurar la calidad y seguridad de los productos médicos (Lugo et al., 2019).

En Brasil, las políticas en salud contemplan que el acceso a los medicamentos va más allá de la mera disponibilidad física del producto, involucra diversos aspectos relacionados con el paciente, entre estos: diagnóstico, prescripción médica, disponibilidad del medicamento, información y costo; factores esenciales en las estrategias para asegurar la salud y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas. Mientras que en México aún no se ha logrado un progreso similar no obstante se desarrollan estrategias para aumentar su accesibilidad y disponibilidad desde el ámbito estatal.

Por otra parte, suma a la problemática el sistema de patentes que dificulta el acceso a medicamentos innovadores para ciertas poblaciones, ya que los altos precios y las barreras de propiedad intelectual pueden restringir el acceso a tratamientos vitales. En este sentido, el equilibrio entre el estímulo a la innovación

y la disponibilidad de medicamentos asequibles representa un dilema político y ético (Martinez Piva & Tripo, 2019; Organización de las Naciones Unidas, 2021).

La distribución de medicamentos, especialmente vacunas y productos termosensibles es un reto logístico en muchos lugares, especialmente en áreas rurales y regiones con infraestructuras deficientes. Mantener la cadena de frío y garantizar que los medicamentos lleguen en condiciones adecuadas puede ser difícil en entornos con recursos limitados (Organización Panamericana de la Salud, n.d.).

Lo mencionado muestra que la gestión del servicio farmacéutico a nivel internacional enfrenta desafíos complejos que requieren acciones coordinadas y políticas efectivas. Garantizar un acceso equitativo a medicamentos seguros y asequibles, así como promover la innovación responsable y la regulación efectiva, son aspectos clave para mejorar la salud pública a nivel global. La colaboración entre gobiernos, organizaciones internacionales y la industria farmacéutica es esencial para abordar estas problemáticas y lograr un sistema de salud más justo y sostenible.

La problemática en el contexto nacional, respecto a la gestión del servicio de farmacia asociado a la satisfacción del usuario, aspectos fundamentales para garantizar el acceso y el adecuado uso de los medicamentos en la población. La gestión farmacéutica es una pieza clave en la administración del servicio de salud en cualquier país. Comprende la adquisición, distribución, almacenamiento y control de los medicamentos en diferentes niveles, desde el fabricante hasta el paciente.

Uno de los principales problemas es el desabastecimiento de medicamentos esenciales en farmacias y centros de salud. Esta situación afecta negativamente a los pacientes que no pueden acceder a los tratamientos necesarios para sus condiciones médicas, lo que puede poner en riesgo su salud y calidad de vida (Organización Panamericana de la Salud, 2022; Defensoría del Pueblo, 2016).

Es importante mencionar que la cadena de suministro de medicamentos suele ser poco eficiente y vulnerable a diversas interrupciones. Factores como la falta de planificación, problemas logísticos y administrativos, y la corrupción pueden

impactar la distribución adecuada de los fármacos (Sociedad de Comercio Exterior del Perú [ComexPerú], 2019).

Otro de los problemas detectados en el país es una mala práctica en el uso de medicamentos, muy generalizada como la automedicación por parte de la ciudadanía, y por otra parte, una mala práctica médica como la prescripción innecesaria de medicamentos, lo que constituye un problema persistente y recurrente. Esto puede conducir a efectos secundarios no deseados, resistencia antimicrobiana y mal uso de recursos sanitarios (Videnza Consultores, 2017); (Organización de las Naciones Unidas, 2021).

Respecto a la satisfacción del usuario con la gestión del servicio en farmacias, es necesario considerar que es un indicador crucial para evaluar la calidad del sistema de atención farmacéutica. Algunos problemas identificados en este ámbito son los siguientes: El tiempo de espera excesivo, muchos usuarios reportan largos tiempos de espera en las farmacias, lo que genera frustración y descontento. Esto puede estar relacionado con problemas de gestión interna y falta de personal suficiente (Hospital Santa Rosa, 2021).

La atención al cliente en algunas farmacias es percibida como poco amable y poco informativa. Los usuarios esperan recibir asesoramiento adecuado sobre el uso y la dosificación de los medicamentos, así como información sobre posibles interacciones y efectos secundarios (Instituto Peruano de Economía [IPE], 2023).

Adicionalmente, el acceso limitado a farmacias en zonas rurales, donde la escasez de farmacias dificulta el acceso de la población a los medicamentos y servicios farmacéuticos (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2022).

El estudio se realizó en una red de farmacias de Lima donde se aprecia que la problemática en la gestión del servicio farmacéutico y la satisfacción del usuario requiere atención y acción por parte de las autoridades sanitarias. Se evidencia la necesidad de abordar el desabastecimiento de medicamentos, mejorar la cadena de suministro, promover un uso racional de fármacos y garantizar un servicio de dispensación eficiente y amigable para los usuarios. De allí se desprende el problema general de este estudio: ¿Cuál es la influencia de la gestión del servicio farmacéutico en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en

farmacias de Lima, 2023? Así también se enuncian las preguntas correspondientes a cada dimensión de la variable independiente: ¿Cuál es la influencia de la profesionalidad, fomento a los medicamentos genéricos, fiabilidad, elementos tangibles, información parafarmacéutica, distribución de la farmacia, e información de productos de venta libre en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023?

La presente investigación es importante por cuanto se sustenta en un marco teórico construido con fuentes científicas arbitradas, la gestión farmacéutica y su impacto en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias son temas de gran relevancia teórica. Esta investigación busca contribuir al conocimiento y comprensión de cómo los procesos de gestión influyen en la experiencia del usuario al obtener sus medicamentos. Lo que ha permitido realizar señalar aquellos factores que inciden en el acceso oportuno a medicamentos y la calidad del servicio recibido.

El servicio de farmacia es un tema directamente relacionado con la satisfacción del usuario dado el efecto que tiene en la salud. Al mejorar la gestión del servicio farmacéutico, se pueden reducir las barreras de acceso a medicamentos, especialmente en comunidades vulnerables, fortaleciendo la confianza del usuario en los servicios de salud.

En el criterio práctico, esta investigación tiene implicaciones significativas en las decisiones respecto a la salud y gestión farmacéutica. Los hallazgos orientarán el diseño de estrategias para mejorar la gestión farmacéutica y la experiencia del usuario.

La elección de una metodología adecuada es fundamental para obtener resultados válidos y confiables. En este estudio, se emplearon métodos cuantitativos y cuestionarios para comprender los factores que influyen en la satisfacción del usuario y mejorar la atención farmacéutica.

La investigación sobre la influencia de la gestión del servicio farmacéutico en la satisfacción del usuario es relevante desde múltiples perspectivas. Con una base teórica sólida, busca mejorar la experiencia del usuario, abordar desafíos en el acceso a medicamentos y ofrecer soluciones prácticas para una gestión farmacéutica eficiente. La elección de una metodología adecuada garantiza la

obtención de datos precisos para orientar futuras intervenciones y políticas en el ámbito de la atención farmacéutica.

El presente estudio busca encontrar la respuesta a las interrogantes planteadas, de modo que se han formulado objetivos, a nivel general se tiene: Determinar la influencia de la gestión del servicio farmacéutico en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023. Mientras que los objetivos específicos en torno a las dimensiones de la variable independiente son: Determinar la influencia de la profesionalidad, fomento a los medicamentos genéricos, fiabilidad, elementos tangibles, información parafarmacéutica, distribución de la farmacia, e información de productos de venta libre en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023.

Las inferencias que conducen a la respuesta de las interrogantes formuladas en el presente estudio, a nivel general es: La gestión del servicio farmacéutico influye en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023; y las hipótesis específicas infieren que: Las dimensiones profesionalidad, fomento a los medicamentos genéricos, fiabilidad, elementos tangibles, información parafarmacéutica, distribución de la farmacia, e información de productos de venta libre, influyen en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

El fundamento teórico que brinda soporte a este estudio se estructuró según los lineamientos alcanzados, de modo que se distinguen trabajos de investigadores realizados previamente y los fundamentos teóricos relacionados con el tema. Es así que, entre los antecedentes a nivel internacional, diversas investigaciones han abordado la temática de la gestión farmacéutica y el efecto que ejerce en la satisfacción del usuario en diferentes contextos. A continuación, se presentan los hallazgos de algunos estudios relevantes, como el estudio de Kumari y Kumar (2023) se enfoca en la satisfacción del cliente en los servicios de farmacia en hospitales de atención médica terciaria. Los autores subrayan la relevancia de la satisfacción del cliente como fundamental en la calidad de la atención médica. También resaltan el efecto de los servicios farmacéuticos en este aspecto. El objetivo del estudio fue revisar la satisfacción del cliente en este contexto. La metodología incluyó la revisión de artículos nacionales e internacionales, análisis de palabras clave y resúmenes, y la recopilación de datos secundarios de sitios web y publicaciones educativas. Se utilizaron fuentes de investigación como Google Scholar, tesis doctorales, Research Gate, academia y Shodhganga. El análisis resaltó la falta de estudios sobre los componentes específicos que aporten a la satisfacción del cliente en los servicios farmacéuticos. Concluyendo que, aunque existen investigaciones sobre la temática, hay poca atención a los aspectos particulares que inciden en la satisfacción de los clientes.

Un estudio realizado por Carter et al. (2021) examinó la elección de los consumidores en farmacias comunitarias en Australia. Se enfocó en la influencia de la calidad del servicio y la competitividad de precios en la lealtad de patrocinio. Se realizó una encuesta en línea a 303 adultos que habían visitado una farmacia en las últimas 4 semanas. Los resultados mostraron que la calidad del servicio tenía un fuerte impacto positivo en la lealtad, mientras que la competitividad de precios tenía un efecto marginal. Concluyeron que la calidad del servicio es más efectiva para retener clientes que los precios competitivos, instando a las farmacias a mejorar su calidad de servicio.

Yotsombut y Parinyarux (2022) realizaron un estudio sobre las Buenas Prácticas Farmacéuticas (BPF) en Tailandia, que se implementaron legalmente en

2014 pero no se habían explorado en términos de satisfacción del cliente. El objetivo del estudio fue examinar la satisfacción de los clientes con las instalaciones y servicios de las farmacias según las BPF y analizar cómo la satisfacción en cuatro dominios de las BPF (lugares y equipos, personal, control de calidad y servicio de farmacia) afecta la satisfacción general. Con una encuesta en línea de escala Likert-5 distribuida a través de redes sociales entre junio y agosto de 2021, con la participación de 388 clientes de farmacias. Encontraron que la mayoría de los clientes tenían una alta satisfacción con el sistema operativo y la intención de recibir servicios de farmacia para enfermedades comunes. Además, se encontró una alta correlación entre el sistema operativo y la intención de recibir servicios de farmacia. Los cuatro dominios de las BPF explicaron en gran medida la satisfacción del cliente, con un alto coeficiente de determinación ( $R^2$ ). En particular, el dominio de "lugares y equipos" fue el factor más influyente en la satisfacción general, seguido por el "servicio de farmacia" y el "control de calidad". El estudio concluyó que los clientes tailandeses tienen altos niveles de satisfacción con las instalaciones y servicios de las farmacias que cumplen con las BPF. Además, señaló que la calidad de los lugares y equipos cumplen un rol importante en la satisfacción general de los clientes en este contexto.

Nguyen y Nguyen (2022) evaluaron la satisfacción de los pacientes ambulatorios en el Hospital Central de Vietnam con respecto a la distribución de medicamentos, así como los factores que influyen en esta satisfacción. Utilizaron una encuesta transversal que se administró a 210 pacientes adultos ambulatorios mediante un cuestionario adaptado basado en SERVQUAL. Mediante regresión múltiple establecieron el efecto de cada factor con una media de 3,42 mostrando una correlación estadísticamente significativa en la satisfacción general de los pacientes ambulatorios. En particular, el factor de confiabilidad tuvo la influencia más fuerte en la satisfacción general, mientras que el factor de seguridad tuvo la influencia más débil. El estudio concluyó que capacitar al personal en áreas como la comunicación, el asesoramiento e instalaciones son esenciales en el incremento de la satisfacción de pacientes ambulatorios.

Así también, Saar y Urbala (2022) llevaron a cabo una evaluación de la satisfacción del personal hospitalario con respecto a los servicios de farmacia



hospitalaria en Estonia. Realizaron una encuesta en línea aplicada en 269 encuestados de diferentes tipos de hospitales, incluyendo dos regionales, uno central y dos generales. La encuesta evaluó el servicio de dispensación y distribución, compuestos, servicios de farmacia clínica e información sobre medicamentos, ensayos clínicos y comunicación con cinco puntos de medición. Los resultados mostraron que la satisfacción general con los servicios de farmacia hospitalaria fue de 3,9 en una escala de cinco puntos. Se observó una mayor satisfacción en los hospitales generales en comparación con los hospitales regionales o centrales. El servicio de preparación magistral recibió la calificación más alta (4,2), mientras que el servicio de dispensación y distribución de medicamentos obtuvo la calificación más baja (3,7). Las áreas que se identificaron como necesitadas de mejoras incluyeron la facilidad de uso del sistema electrónico de pedido de medicamentos, el acceso a la información sobre medicamentos y la comunicación sobre la escasez de medicamentos. Concluyeron que, aunque los resultados indicaron que en general los profesionales de la salud y otros especialistas están satisfechos con los servicios de farmacia hospitalaria, también destacaron la necesidad de mejoras en ciertas áreas específicas para optimizar la satisfacción del personal hospitalario en Estonia.

La investigación de Wongvedvanij & Darawong (2023) tuvo como objetivo investigar cómo los pacientes perciben la calidad del servicio y sus elementos, especialmente para los medicamentos sin receta durante el brote. Se realizó una encuesta transversal con 378 pacientes tailandeses durante la propagación de COVID-19. Se desarrolló un cuestionario en línea. Los resultados muestran que la calidad del servicio en la dimensión competencia obtuvo la puntuación más alta, seguida de sinceridad, confiabilidad, personalización y comunicación, respectivamente. Concluyeron que este estudio destaca el nivel de la calidad del servicio y sus componentes según lo perciben los pacientes habituales que compran medicamentos sin receta en una farmacia comunitaria. Los resultados contribuyen a cómo las farmacias podrían mejorar la calidad general del servicio, especialmente en la era de una pandemia.

Asimismo, Cruz et al. (2022) evaluaron los indicadores de desempeño de los servicios farmacéuticos (PS) en la atención primaria de salud (APS), se utilizó

métodos mixtos, incluyendo un estudio retrospectivo y descriptivo de los indicadores de desempeño de PS en la APS, un estudio observacional sobre el nivel de satisfacción y un estudio cualitativo de dicha observación. También se recopilaron las impresiones de los gerentes y farmacéuticos sobre los resultados del estudio. Solo el 44,4% de las farmacias tenían un farmacéutico a tiempo completo. De los establecimientos visitados, el 5,3% no contaba con ambiente climatizado y solo el 33,3% de los elementos esenciales de las Buenas Prácticas de Almacenamiento de Medicamentos e Insumos cumplían criterios. Si bien se dispensó el 77,9% de los medicamentos recetados, no se llegó al estándar del 80% donde  $3,2 \pm 0,6$ , indica insatisfacción con los servicios de las farmacias. Los servicios farmacéuticos (PS) en la atención primaria de salud (APS) tiene debilidades estructurales y organizacionales que requieren cambios. En general, los usuarios están insatisfechos con los servicios de las farmacias, especialmente con la atención farmacéutica.

En tanto, el estudio de Al-Jumaili et al. (2020) evaluaron la satisfacción del cliente con los servicios de farmacia comunitaria, características y calidad de vida del cliente. Se realizó una encuesta transversal con una muestra de 400 clientes de farmacias comunitarias en Bagdad. Los resultados indicaron que en general, los clientes estaban satisfechos con los servicios de farmacia comunitaria, destacando aspectos como la apariencia profesional de la farmacia y la profesionalidad del personal. Se identificaron características de los clientes y de las farmacias que se relacionaron con una mayor satisfacción. Se concluyó que mejorar la apariencia profesional, asignar más tiempo al asesoramiento de los pacientes, ayudar a los pacientes en la administración de medicamentos y extender las horas de trabajo de las farmacias son medidas que pueden mejorar la satisfacción del cliente con los servicios de farmacia.

El estudio de Corregidor (2020) se centró en narrar las situaciones experimentadas en el servicio farmacéutico en un hospital de mediana complejidad en Madrid. Mediante un método descriptivo observacional para abordar los cambios y desafíos que surgieron. El aumento de pacientes afectó todas las áreas del servicio, pero gracias a la rápida reorganización de los profesionales, se logró asimilar nuevas actividades, como la telefarmacia y la dispensación a domicilio.

Como conclusión, se destacó que una gestión efectiva del servicio farmacéutico juega un rol esencial en las decisiones en el entorno hospitalario durante situaciones de crisis como la pandemia.

Asimismo, Duque (2020) investigó el acceso y uso de medicamentos en establecimientos farmacéuticos minoristas en Bogotá. Se utilizó un enfoque descriptivo transversal y entrevistas semiestructuradas para medir el grado de satisfacción de los pacientes. Los resultados mostraron una alta satisfacción de los usuarios en general, pero se mencionó que los usuarios habituales de la farmacia podrían haber influido en estos resultados.

De igual modo, Lifshitz et al. (2020) analizaron la automedicación y la autoprescripción determinando que son dos prácticas que los pacientes pueden llevar a cabo. Mientras la automedicación implica el uso de medicamentos sin receta como parte del autocuidado, la autoprescripción, por otro lado, constituye una infracción de las regulaciones sanitarias, ya que involucra la obtención y uso de medicamentos que solo deberían ser dispensados bajo receta médica. Es importante destacar que muchos de los problemas que se asocian con la automedicación en realidad están relacionados con la autoprescripción.

Lee et al. (2019) investigaron la satisfacción del paciente sobre el nivel de información que reciben sobre su tratamiento, están menos preocupados por el uso de medicamentos corticoides y se adhieren más a la atención médica instrucciones de los profesionales. Se contó con las personas que tenían recetas de corticoides o habían usado en el último mes quienes completaron una encuesta transversal en línea. La adherencia autoinformada a corticoides se midió con Regresión multivariada MARS-5. Se realizaron análisis de mediación de 195 respuestas de la encuesta (64,4%). Satisfacción general con la información sobre la acción y el uso de TCS (SIMS-AU) (media = 60,7%) fue mayor que las preocupaciones potenciales (SIMS-PC) (media = 48,2%). El análisis reveló que las subescalas SIMS estaban altamente correlacionadas ( $\alpha = 0.57$ ,  $p < 0,05$ ). Los puntajes SIMS generales más altos predijeron creencias más fuertes de que TCS era beneficioso, menos preocupaciones sobre TCS y una mejor adherencia. Estar más satisfecho con la información de TCS se asoció con tener más favorable disposición hacia TCS y mayor adherencia. Implicaciones para la práctica: los profesionales de la salud

deben identificar las áreas de insatisfacción con la medicación información y adaptar su asesoramiento en consecuencia.

El estudio realizado por Guhl et al. (2019) se enfocó en la percepción de los pacientes sobre el servicio proporcionado por las farmacias comunitarias y su relación con el valor percibido por el cliente. Desarrollaron un modelo de ruta que describió cómo diversos elementos de la calidad del servicio influyen en el valor percibido por el cliente. Utilizaron datos de 289 entrevistas estandarizadas sobre el suministro de recetas en Alemania. Los resultados revelaron que los elementos del servicio, como la interacción personal, el aspecto físico, la política de la tienda y la disponibilidad, tenían un efecto significativamente positivo en el valor percibido por el cliente. Por otro lado, la consulta y la fiabilidad no tuvieron una influencia significativa en este valor. Concluyeron en la necesidad de enfocarse en los elementos de relevantes para alcanzar una mejor calidad del servicio de farmacia. La interacción personal se destacó como uno de los aspectos más importantes para abordar adecuadamente con el objetivo de mejorar el beneficio.

En tanto Desselle et al. (2019) trataron los servicios de farmacia de valor agregado abarcan los servicios tradicionales y emergentes proporcionados por farmacéuticos a poblaciones individuales y enteras de personas cada vez más bajo los auspicios de un mandato de salud pública. El éxito de los servicios farmacéuticos de valor agregado mejora cuando se llevan a cabo y se evalúan utilizando paradigmas basados en la teoría apropiados. Muchas de las teorías de gestión más importantes para los servicios de farmacia consideran el "paisaje de servicio" de estos servicios, reconociendo la singularidad de cada paciente y el encuentro de servicio que varía según las necesidades de salud y una miríada de otros factores.

Asimismo, Fonseca et al. (2018), evaluaron la gestión de servicios farmacéuticos en oficinas farmacéuticas en el estado del Distrito Federal de Brasil. El enfoque se basó en un diseño descriptivo transversal no experimental. En este contexto, se analizaron y describieron las prácticas y la gestión de servicios farmacéuticos en esta área geográfica sin intervenir en ningún experimento específico. Mediante encuestas se recopilaron datos del personal del servicio. Se identificaron áreas con buen desempeño, como la carga laboral y la adecuación del

área.

Milosavljevic et al. (2018) se centraron en la adherencia a la medicación y en la contribución positiva que las intervenciones dirigidas por farmacéuticos comunitarios pueden tener en la mejora de la adherencia y los resultados de salud de los pacientes. La investigación buscó identificar informes de intervenciones de farmacia comunitaria en todo el mundo. Un total de veintidós estudios fueron incluidos en el análisis, y sus resultados se presentaron en 26 artículos de revistas revisados por pares. Los hallazgos clave indicaron que las intervenciones dirigidas por farmacéuticos comunitarios mejoraron la adherencia de los pacientes y contribuyeron a un mejor tratamiento. En conclusión, se demostró que las intervenciones de farmacéuticos comunitarios son efectivas para mejorar la adherencia y el control de enfermedades específicas.

En su estudio Torres et al. (2018) examinaron la relevancia de las TIC en particular la venta en línea. Estas herramientas actúan como recursos para mejorar la confianza de los consumidores, lo que resulta en una mayor lealtad y la adquisición de nuevos clientes. De esta manera, contribuyen al aumento de las ventas de productos de venta libre en las farmacias. Además, el estudio analiza cómo la dimensión de la sala de ventas influye en la adopción de las TIC por parte de las farmacias.

Por su parte, Aziz et al. (2018) determinó las necesidades del paciente-usuario y evaluar los estándares actuales de las farmacias comunitarias en Pakistán, en términos de satisfacción del paciente. El trabajo fue no experimental, transversal, mediante un cuestionario que se administró a 1088 pacientes de 544 farmacias comunitarias, revelaron que la tasa de respuesta de las farmacias fue del 80%, mientras que la de los compradores fue del 68.1%. La satisfacción general de los participantes fue moderada, con una puntuación promedio de 2.78/5.0. Se observaron niveles bajos de satisfacción en áreas como las instalaciones de estacionamiento y el conocimiento de la persona asesora. Sin embargo, hubo satisfacción en aspectos como el tiempo de servicio de farmacia y las instrucciones legibles para los medicamentos. En general, el estudio destacó un bajo nivel de satisfacción del paciente con los servicios de farmacia comunitaria en Pakistán, subrayando la necesidad de mejoras en estos servicios.

Mientras que Maes et al. (2018) siguiendo una metodología observacional en farmacias comunitarias en Basilea, Suiza, investigaron la práctica de dispensación de medicamentos prescritos en la vida cotidiana de las farmacias y los factores que ejercen un efecto en la prestación de asesoramiento. Durante un día en cada una de las farmacias participantes, un estudiante de maestría en farmacia realizó observaciones no participativas. Se registraron datos sobre las características de los pacientes, el contenido del asesoramiento, las actividades adicionales y las intervenciones farmacéuticas en una lista de verificación estructurada. Se observaron un total de 556 encuentros de recetas en 18 farmacias comunitarias. La mayoría de los pacientes eran clientes habituales, y se asesoró a aproximadamente el 66% de los clientes sobre varios temas. Los factores que influyeron en el asesoramiento incluyeron la dispensación por parte del farmacéutico, el estatus del cliente, si era la primera receta, y otros factores relacionados con la receta. Se documentaron intervenciones farmacéuticas en algunos casos, pero se observó que los farmacéuticos ofrecieron pocas actividades adicionales y no realizaron servicios farmacéuticos cognitivos. En resumen, el estudio cuantificó el asesoramiento y las actividades adicionales en la dispensación de medicamentos recetados, identificando factores influyentes en la prestación de asesoramiento a nivel de paciente, prescripción y farmacia.

Finalizando la presentación de los trabajos previos en el contexto internacional, pero no menos importante se tiene el estudio de (De la Fuente, 2017) quien sostuvo años atrás una realidad inminente, puesto que la sociedad se encuentra inmersa en un debate sobre la transformación del modelo de la oficina de farmacia, es crucial reconocer la vital importancia de la diferenciación y el posicionamiento como recursos ineludibles para este establecimiento. Esta creciente necesidad se origina principalmente en el aumento de la competencia, tanto en el ámbito físico como, en los últimos años, en línea. En consecuencia, las farmacias se ven compelidas a dejar atrás el modelo tradicional centrado en la mera dispensación de medicamentos, para abrazar un enfoque más centrado en el cliente/paciente. En esta nueva dinámica, se busca complementar la venta y dispensación con información y asesoramiento especializado. Además, se busca proporcionar una amplia gama de servicios que añadan el valor adicional que el cliente demanda. Para llevar a cabo esta transición de manera exitosa, es

altamente recomendable contar con la asistencia de un consultor que pueda brindar una visión panorámica de 360 grados. Esta visión abarca desde el estado actual del mercado hasta las necesidades del cliente, así como los avances en el ámbito farmacéutico. De esta manera, la farmacia podrá evolucionar de manera satisfactoria y responder de manera efectiva a las demandas cambiantes de sus clientes y pacientes.

Se han encontrado algunas investigaciones respecto al papel de la gestión farmacéutica en la satisfacción del servicio de dispensación, la mayoría de los hallazgos mostraron estudios correlacionales simples. A continuación, se presentan los hallazgos de algunos estudios relevantes como la investigación realizada por Lora et al. (2021) investigaron sobre cómo la calidad de los servicios farmacéuticos se vincula con la satisfacción de los usuarios. Encontraron medidas medias a bajas en la percepción de la calidad del servicio. En conclusión, se sugiere un alto riesgo de evaluación negativa del servicio en este contexto.

En el estudio realizado por Mendieta (2020) en un centro de salud en El Porvenir, se investigó el nivel de satisfacción de los usuarios que utilizaron el servicio de farmacia. La metodología empleada fue descriptiva, prospectiva y observacional, con una muestra de 70 usuarios. Los resultados revelaron una alta satisfacción presente en los componentes de calidad de servicio evaluadas. Concluyeron que los servicios proporcionados satisfacen adecuadamente las necesidades y requisitos de los usuarios.

Asimismo, Orellana (2019) estudió la vinculación entre el proceso de dispensación y satisfacción de usuarios una cadena de boticas en Lima, empleó una metodología no experimental-correlacional y encuestó a una muestra de 245 usuarios. Los hallazgos del estudio indicaron que el proceso de dispensación se calificó en su mayoría como regular, con un 69% de los usuarios expresando esta percepción. Además, se observó una fuerte relación entre los componentes de la dispensación y la satisfacción de los usuarios. La comunicación del encargado, la competencia del personal, el tiempo de espera y la entrega eficaz del medicamento mostraron correlaciones significativas con la satisfacción. Concluyeron que, mejorar el proceso y las prácticas de dispensación tiene un impacto positivo en la percepción de satisfacción de los pacientes que utilizan regularmente el servicio de

la cadena de boticas en Lima.

En la investigación realizada por Portocarrero (2018) con el objetivo de evaluar los factores que influyen en el acceso a medicamentos en una farmacia de un hospital público, se empleó un enfoque cuantitativo con un componente cualitativo y se analizaron 1706 recetas. Los resultados revelaron que el 55% de los medicamentos solicitados en las recetas no fueron suministrados, y se observó que el área de emergencia fue la más afectada por esta falta de suministro. El estudio identificó problemas en la adquisición de medicamentos y una reposición inadecuada del inventario, lo que impactó negativamente en el acceso oportuno a los medicamentos por parte de los pacientes que acudieron al hospital público..

De igual modo, Tomairo (2017) realizó un estudio sobre el nivel de gestión del servicio farmacéutico y el acceso y uso de medicamentos en la DIRESA del Callao, se empleó un enfoque de investigación cuantitativa de nivel descriptivo y se aplicó una encuesta semiestructurada. Los resultados indicaron que el nivel de gestión del servicio farmacéutico se calificó como bajo a regular. Además, se observó que la satisfacción de los pacientes sobre acceso y uso de medicamentos fue generalmente baja. Como conclusión, se estableció que la gestión del servicio farmacéutico tiene una correlación con la satisfacción de los pacientes en este contexto específico.

En tanto que, Garate (2017) evaluó cuantitativamente la gestión farmacéutica en un instituto especializado realizado en una muestra de 396 usuarios. Se reveló que la mayoría de los usuarios expresaron satisfacción con respecto a los horarios de la farmacia y la atención proporcionada por el personal. No obstante, se identificaron algunos problemas en el suministro de medicamentos y se destacó la necesidad de mejorar la infraestructura y los equipos en esta área específica de atención médica.

Mientras que Hernández (2017) se centró en identificar como la gestión por procesos se vincula con los resultados en la atención farmacéutica en centros de salud de Lima Metropolitana. Utilizando un enfoque descriptivo correlacional, los resultados demostraron una asociación directa entre la gestión por procesos y la calidad de la atención farmacéutica.

La gestión del servicio farmacéutico se basa en varias teorías y perspectivas,



entre ellas la Teoría de Gestión Moderna o de Transición. Esta teoría se enfoca en la capacidad y organización de recursos para alcanzar resultados deseados. Según esta teoría, la gestión se divide en tres campos de aplicación, y el tercer campo se relaciona con la innovación y el desarrollo. Esto implica la creación de nuevos enfoques para mejorar la acción y la eficiencia en la gestión de recursos, lo que a su vez contribuye a optimizar el uso de estos recursos en el servicio farmacéutico (Mintzberg y Stoner, 1995, citados por Gómez et al., 2018).

La teoría de Maslow sobre la Motivación Humana jerarquiza las necesidades humanas en cinco niveles, ordenados de manera ascendente en función de su importancia para la motivación y la supervivencia. La satisfacción de una necesidad conduce al surgimiento de otras, generando cambios en el comportamiento humano y motivando la búsqueda de objetivos.

Otra perspectiva la alcanza Donabedian quien plantea que los sistemas de atención médica se pueden evaluar desde tres perspectivas: estructura, proceso y resultados. El acceso de los usuarios a los medicamentos está dentro del ámbito de un sistema de gestión farmacéutico que engloba tanto los servicios como los propios medicamentos. Utilizar el enfoque de Donabedian resulta pertinente en los estudios sobre la accesibilidad de medicamentos (Donabedian citado por Oscanola, 2012).

La teoría de la Motivación Humana de Maslow jerarquiza las necesidades humanas y las circunstancias que motivan a las personas en cinco jerarquías ascendentes según su importancia. En relación con la gestión farmacéutica, una farmacia que organiza adecuadamente su trabajo y establece metas conlleva a una gestión eficiente y una mejor satisfacción de los clientes.

La teoría de las colas se aplica en la gestión para abordar la eficiencia y el trato al cliente. El tiempo de espera se relaciona con la calidad de servicio es esencial, y los indicadores clave de rendimiento están conectados con la eficacia, eficiencia y el esquema del sistema.

La gestión del servicio farmacéutico se ha definido desde diversas perspectivas, como el cumplimiento de objetivos y metas, la administración de metas y objetivos establecidos, y un conjunto de procedimientos técnicos y administrativos para la selección, obtención, almacenamiento y distribución de

medicamentos de manera racional y segura.

La satisfacción del usuario se conceptualiza desde varios enfoques. Andía et al. (2002) la definen como la experiencia influenciada por necesidades personales, valores éticos y la organización, que afecta la percepción individual de la atención. Massip et al. (2008) la ven como la experiencia subjetiva basada en el cumplimiento o incumplimiento de expectativas. Oscanoa (2012) la considera como la percepción de un servicio placentero.

En el contexto de la satisfacción de los usuarios en servicios de salud, diversos autores consideran aspectos como el trato, la calidez, el tiempo de espera, la confianza, la confidencialidad y el acceso oportuno como elementos importantes. La interacción con el personal de atención, la calidad de los servicios y una atención cordial y pronta también se destacan como factores cruciales. Además, la satisfacción del usuario en salud se considera un indicador de excelencia y una herramienta para alcanzar la calidad en los servicios de salud, según varios expertos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

La naturaleza del estudio es básica, contribuyendo a ampliar el conocimiento sobre la gestión del servicio farmacéutico y la satisfacción del usuario en las farmacias, enfocándose en comprender las características de las variables y sus componentes en este contexto (Sánchez & Reyes, 2018).

Se implementó un diseño que de tipo no experimental, transeccional y correlacional-causal (Bloomfield & Fisher, 2019). Esto significa que el investigador observó eventos en su contexto natural sin intervenir, para determinar como la variable independiente genera una variabilidad en la variable dependiente. Los datos se recopilaron mediante dos cuestionarios aplicados en una única ocasión a la muestra seleccionada (Guevara et al., 2020).

#### **3.2. Variables y operacionalización**

##### **Variable independiente. Gestión del servicio farmacéutico**

###### **Definición conceptual**

Comprende actividades y procesos de naturaleza administrativa, organizativa y estratégica involucrados en la provisión de servicios y productos farmacéuticos para asegurar una atención segura, efectiva y de calidad a los pacientes y usuarios. La gestión farmacéutica busca optimizar la utilización de los recursos disponibles, tanto humanos como materiales, con el fin de asegurar el acceso oportuno a medicamentos y productos farmacéuticos, así como brindar información adecuada y asesoramiento a los pacientes. Además, implica el diseño e implementación de estrategias que promuevan la seguridad del paciente, la calidad de la atención y la satisfacción del usuario (Zgarrick et al., 2020).

###### **Definición operacional**

El proceso para realizar la medición de una variable es la operacionalización, mediante la cual se consideran el tipo de variable y su escala de medición, y los componentes de la variable. En este caso, el tipo de variable es cualitativa que se mide considerando el criterio de orden dados los niveles y rangos establecidos. Asimismo, la variable se ha descompuesto en los elementos: profesionalidad,

fomento a los medicamentos genéricos, fiabilidad, elementos tangibles, información parafarmacéutica, distribución de la farmacia, información de productos de venta libre. Véase anexo 2.

### **Variable dependiente. Satisfacción del usuario con el servicio de dispensación**

#### **Definición conceptual**

Se refiere a la percepción positiva y la evaluación favorable que los pacientes y usuarios tienen sobre la calidad, eficiencia y experiencia general al recibir sus medicamentos y productos farmacéuticos en una farmacia u otro establecimiento de salud. Esta satisfacción abarca diversos aspectos, como la accesibilidad, la atención del personal, la información proporcionada, la eficacia de los medicamentos y la comodidad durante el proceso de dispensación (Mohamed et al., 2017).

#### **Definición operacional**

El tipo de variable es cualitativa que se mide considerando el criterio de orden dados los niveles y rangos establecidos. Asimismo, la variable se ha descompuesto en cuatro elementos: Recepción y análisis de la receta médica, Tiempo de entrega de los medicamentos prescritos, Cumplimiento de entrega de los medicamentos prescritos, y Calidad en la entrega de los medicamentos. Véase anexo 2.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Son los individuos que acuden al servicio de farmacia en una semana, totalizando 5880 usuarios (Majid, 2018).

#### **Criterios de inclusión:**

Usuarios mayores de 18 años con receta médica que accedieron al servicio de forma presencial en el mes de julio, y que otorgaron su consentimiento voluntario para participar en la investigación.

#### **Criterios de exclusión:**

- Usuarios que acceden al servicio de forma virtual o por canales telefónicos.

### **Unidad de análisis**

Usuarios que acceden al servicio de farmacia de forma presencial durante el mes de julio 2023.

#### **3.3.2. Muestra**

Es un subconjunto de la población que comparte características similares, y esta muestra está compuesta por 361 usuarios (Lakens, 2022).

#### **3.3.3. Muestreo**

Se utilizó el muestreo aleatorio simple, un procedimiento utilizado en el cálculo del tamaño muestral (Fowler & Lapp, 2019).

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

#### **Técnica:**

Consiste en un conjunto de pasos para sistematizar la obtención de información de la muestra (Cisneros-Caicedo et al., 2022).

#### **Instrumentos:**

En este estudio, se utilizaron cuestionarios como instrumentos para recopilar información. Los cuestionarios son herramientas de fácil uso y aplicación que permiten la eficiente recolección de información a gran escala (Islam et al., 2021).

El cuestionario de Gestión del servicio farmacéutico fue elaborado considerando la investigación realizada por Frías & Arias (2006) conformado por 18 reactivos. El cuestionario de Satisfacción del usuario con el servicio de dispensación fue diseñado por Carle et al. (2007) posee 11 reactivos. Ver Anexo 3.

#### **Validez:**

La validez se refiere a la capacidad del instrumento para medir de manera precisa lo que se supone que debe medir. En este estudio se realizó la validez de contenido de los cuestionarios, este enfoque implica evaluar si el contenido del instrumento realmente aborda el constructo que se pretende medir. Para ello, se consulta a expertos en el campo para determinar si el contenido del instrumento es adecuado y relevante (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Ver Anexo 4.

## **Confiabilidad:**

La confiabilidad de los cuestionarios se evalúa mediante un estudio piloto que involucra a un grupo reducido de participantes, en este caso, 20 usuarios. El objetivo de este estudio piloto es determinar la consistencia y la estabilidad de los cuestionarios utilizados como instrumentos de medición. Para llevar a cabo la evaluación de la confiabilidad, se utiliza el coeficiente Alfa de Cronbach, que evalúa la consistencia interna de un cuestionario o escala. En este contexto, se aplica porque las opciones de respuesta en los cuestionarios tienen múltiples categorías o valores policotómicos. El coeficiente Alfa de Cronbach evalúa qué tan bien las preguntas o ítems dentro del cuestionario están relacionados entre sí y miden el mismo constructo. Ver Anexo 5.

### **3.5. Procedimientos**

En concordancia con los principios éticos que rigen la investigación, se obtuvo la debida autorización de la directora de la institución en cuestión. Dicha autorización incluyó una exposición detallada de los propósitos de la investigación y una descripción minuciosa de cómo se recopilarían los datos de los usuarios. Este proceso garantizó el cumplimiento de los estándares éticos en la ejecución de la investigación.

Una vez obtenida la autorización, se procedió a contactar a los usuarios para solicitar su participación y colaboración en la recopilación de datos. Durante este proceso, se les proporcionó una explicación detallada de los objetivos de la investigación y se describió cómo se administrarían los cuestionarios. Además, se solicitó su consentimiento explícito para participar en el estudio, y dicho consentimiento fue registrado adecuadamente.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

El método de análisis descriptivo en la investigación implica técnicas destinadas a organizar, resumir y presentar datos de manera que se facilite su comprensión. Este enfoque se centra en describir las características principales de un conjunto de datos, como tendencias, distribuciones y patrones generales. No busca hacer inferencias o probar hipótesis, sino proporcionar una visión clara y sintetizada de los datos tal como son, utilizando herramientas estadísticas básicas como medias,

modas, medianas y rangos. Es útil para obtener una primera comprensión de los datos y para preparar la base para análisis más complejos. En el análisis descriptivo, los datos se organizaron aplicando la técnica de baremación para agruparlos. Se crearon tablas de frecuencias y se presentaron porcentajes para describir detalladamente las percepciones de los usuarios.

El método de análisis inferencial en la investigación se centra en utilizar datos de una muestra para hacer generalizaciones sobre una población más grande. A través del análisis inferencial, se pueden identificar relaciones de causa y efecto, predecir tendencias y examinar correlaciones entre variables. La distribución de los datos no seguía una distribución normal. En consecuencia, se optó por utilizar la prueba no paramétrica: la regresión ordinal.

### **3.7. Aspectos éticos**

El estudio se realizó de manera ética y responsable, cumpliendo con los principios éticos establecidos. Se implementaron medidas para preservar el anonimato de los datos de los usuarios, garantizando así la confidencialidad de sus identidades. Los resultados se manejaron con cuidado y solo se utilizaron con fines de investigación, respetando la confidencialidad.

Se dio prioridad al principio de autonomía, permitiendo que los participantes tomaran decisiones voluntarias sobre su participación en el estudio. Además, se siguieron las normativas adecuadas de citación y atribución de derechos de propiedad intelectual, en concordancia con las directrices de la APA.

También se cumplieron los lineamientos establecidos por la universidad donde se llevó a cabo la investigación, asegurando así el cumplimiento de los estándares académicos y éticos en todo el proceso.

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

**Tabla 1**

*Cruce entre gestión del servicio farmacéutico y satisfacción del usuario con el servicio de dispensación*

		Satisfacción de pacientes con el servicio de dispensación			Total	
		Baja	Media	Alta		
Gestión del servicio farmacéutico	Deficiente	Recuento	71	7	0	78
		Porcentaje	19.7%	1.9%	0.0%	21.6%
	Regular	Recuento	12	108	12	132
		Porcentaje	3.3%	29.9%	3.3%	36.6%
	Eficiente	Recuento	1	28	122	151
		Porcentaje	0.3%	7.8%	33.8%	41.8%
Total	Recuento	84	143	134	361	
	Porcentaje	23.3%	39.6%	37.1%	100.0%	

El cálculo realizado mostrado en la tabla de contingencia señala que una gestión del servicio farmacéutico eficiente produce un alta satisfacción con respecto al servicio de dispensación representado por el 33.8% de los pacientes. Seguido por un nivel regular de gestión del servicio farmacéutico que produce un grado de satisfacción media representado por el 29.9% de los paciente. Además un nivel deficiente en la gestión del servicio farmacéutico produce una baja satisfacción con el servicio de dispensación representado por el 19.7% de los pacientes.



**Tabla 2**

*Cruce entre profesionalidad y satisfacción del usuario con el servicio de dispensación*

			Satisfacción de pacientes con el servicio de dispensación			Total
			Baja	Media	Alta	
Profesionalidad	Deficiente	Recuento	56	6	1	63
		Porcentaje	15.5%	1.7%	0.3%	17.5%
	Regular	Recuento	26	107	28	161
		Porcentaje	7.2%	29.6%	7.8%	44.6%
	Eficiente	Recuento	2	30	105	137
		Porcentaje	0.6%	8.3%	29.1%	38.0%
Total	Recuento	84	143	134	361	
	Porcentaje	23.3%	39.6%	37.1%	100.0%	

El cálculo realizado mostrado en la tabla de contingencia señala que un nivel de profesionalidad regular produce una satisfacción con respecto al servicio de dispensación en nivel medio representado por el 33.8% de los pacientes. Seguido por un nivel eficiente de gestión del servicio farmacéutico que produce un grado de satisfacción alto representado por el 29.9% de los paciente. Además un nivel deficiente en la gestión del servicio farmacéutico produce una baja satisfacción con el servicio de dispensación representado por el 15.5% de los pacientes.

**Tabla 3**

*Cruce entre fomento a los medicamentos genéricos y satisfacción del usuario con el servicio de dispensación*

			Satisfacción de pacientes con el servicio de dispensación			Total
			Baja	Media	Alta	
Fomento a los medicamentos genéricos	Deficiente	Recuento	62	15	1	78
		Porcentaje	17.2%	4.2%	0.3%	21.6%
	Regular	Recuento	19	113	85	217
		Porcentaje	5.3%	31.3%	23.5%	60.1%
	Eficiente	Recuento	3	15	48	66
		Porcentaje	0.8%	4.2%	13.3%	18.3%
Total	Recuento	84	143	134	361	
	Porcentaje	23.3%	39.6%	37.1%	100.0%	

El cálculo realizado mostrado en la tabla de contingencia señala que un nivel de profesionalidad regular produce una satisfacción con respecto al servicio de dispensación en nivel medio representado por el 33.8% de los pacientes. Seguido por un nivel eficiente de gestión del servicio farmacéutico que produce un grado de satisfacción alto representado por el 29.9% de los paciente. Además un nivel deficiente en la gestión del servicio farmacéutico produce una baja satisfacción con el servicio de dispensación representado por el 15.5% de los pacientes.

**Tabla 4***Cruce entre fiabilidad y satisfacción del usuario con el servicio de dispensación*

			Satisfacción de pacientes con el servicio de dispensación			Total
			Baja	Media	Alta	
Fiabilidad	Deficiente	Recuento	51	18	3	72
		Porcentaje	14.1%	5.0%	0.8%	19.9%
	Regular	Recuento	32	100	22	154
		Porcentaje	8.9%	27.7%	6.1%	42.7%
	Eficiente	Recuento	1	25	109	135
		Porcentaje	0.3%	6.9%	30.2%	37.4%
Total	Recuento	84	143	134	361	
	Porcentaje	23.3%	39.6%	37.1%	100.0%	

El cálculo realizado mostrado en la tabla de contingencia señala que un nivel eficiente de fiabilidad produce un nivel alto de satisfacción con respecto al servicio de dispensación representado por el 30.2% de los pacientes. En tanto un nivel regular de fiabilidad produce un grado de satisfacción medio representado por el 27.7% de los pacientes. Además un nivel deficiente de fiabilidad produce una baja satisfacción con el servicio de dispensación representado por el 14.1% de los pacientes.

**Tabla 5**

*Cruce entre elementos tangibles y satisfacción del usuario con el servicio de dispensación*

			Satisfacción de pacientes con el servicio de dispensación			Total
			Baja	Media	Alta	
Elementos tangibles	Deficiente	Recuento	64	14	0	78
		Porcentaje	17.7%	3.9%	0.0%	21.6%
	Regular	Recuento	19	118	88	225
		Porcentaje	5.3%	32.7%	24.4%	62.3%
	Eficiente	Recuento	1	11	46	58
		Porcentaje	0.3%	3.0%	12.7%	16.1%
Total	Recuento	84	143	134	361	
	Porcentaje	23.3%	39.6%	37.1%	100.0%	

El cálculo realizado mostrado en la tabla de contingencia señala que un nivel regular alcanzado por los elementos tangibles produce un nivel medio de satisfacción con respecto al servicio de dispensación representado por el 32.7% de los pacientes. Además un nivel regular alcanzado por los elementos tangibles produce un grado de satisfacción alto representado por el 24.4% de los pacientes. En tanto que un nivel deficiente alcanzado por los elementos tangibles produce una baja satisfacción con el servicio de dispensación representado por el 17.7% de los pacientes.

**Tabla 6**

*Cruce entre información parafarmacéutica y satisfacción del usuario con el servicio de dispensación*

			Satisfacción de pacientes con el servicio de dispensación			Total
			Baja	Media	Alta	
Información parafarmacéutica	Deficiente	Recuento	64	17	0	81
		Porcentaje	17.7%	4.7%	0.0%	22.4%
	Regular	Recuento	20	120	95	235
		Porcentaje	5.5%	33.2%	26.3%	65.1%
	Eficiente	Recuento	0	6	39	45
		Porcentaje	0.0%	1.7%	10.8%	12.5%
Total	Recuento	84	143	134	361	
	Porcentaje	23.3%	39.6%	37.1%	100.0%	

El cálculo realizado mostrado en la tabla de contingencia señala que un nivel regular alcanzado por la información parafarmacéutica produce un nivel medio de satisfacción con respecto al servicio de dispensación representado por el 33.2% de los pacientes. Además un nivel regular alcanzado por la información parafarmacéutica produce un grado de satisfacción alto representado por el 26.3% de los pacientes. En tanto que un nivel deficiente alcanzado por la información parafarmacéutica produce una baja satisfacción con el servicio de dispensación representado por el 17.7% de los pacientes.

**Tabla 7**

*Cruce entre distribución de la farmacia y satisfacción del usuario con el servicio de dispensación*

			Satisfacción de pacientes con el servicio de dispensación			Total
			Baja	Media	Alta	
Distribución de la farmacia	Deficiente	Recuento	58	7	7	72
		Porcentaje	16.1%	1.9%	1.9%	19.9%
	Regular	Recuento	24	118	30	172
		Porcentaje	6.6%	32.7%	8.3%	47.6%
	Eficiente	Recuento	2	18	97	117
		Porcentaje	0.6%	5.0%	26.9%	32.4%
Total	Recuento	84	143	134	361	
	Porcentaje	23.3%	39.6%	37.1%	100.0%	

El cálculo realizado mostrado en la tabla de contingencia señala que un nivel regular alcanzado por la distribución de la farmacia produce un nivel medio de satisfacción con respecto al servicio de dispensación representado por el 32.7% de los pacientes. Un nivel eficiente alcanzado por la distribución de la farmacia produce un grado de satisfacción alto representado por el 26.9% de los pacientes. En tanto que un nivel deficiente alcanzado por la distribución de la farmacia produce una baja satisfacción con el servicio de dispensación representado por el 16.1% de los pacientes.

**Tabla 8**

*Cruce entre información de productos de venta libre y satisfacción del usuario con el servicio de dispensación*

			Satisfacción de pacientes con el servicio de dispensación			Total
			Baja	Media	Alta	
Información de productos de venta libre	Deficiente	Recuento	15	7	2	24
		Porcentaje	4.2%	1.9%	0.6%	6.6%
	Regular	Recuento	66	128	69	263
		Porcentaje	18.3%	35.5%	19.1%	72.9%
	Eficiente	Recuento	3	8	63	74
		Porcentaje	0.8%	2.2%	17.5%	20.5%
Total	Recuento	84	143	134	361	
	Porcentaje	23.3%	39.6%	37.1%	100.0%	

El cálculo realizado mostrado en la tabla de contingencia señala que un nivel regular alcanzado por la información de productos de venta libre produce un nivel medio de satisfacción con respecto al servicio de dispensación representado por el 35.5% de los pacientes; también un grado de satisfacción alto representado por el 19.1% de los pacientes, y una baja satisfacción con el servicio de dispensación representado por el 18.3% de los pacientes.

## Resultados inferenciales

La selección de la prueba estadística a utilizar se determinó mediante Kolmogorov-Smirnov obteniendo resultados que indican que las pruebas que corresponden son no paramétricas, en este caso: regresión logística ordinal. Ver anexo 6.

Los criterios estadísticos considerados fueron IC=0.95;  $\alpha=5\%$ , donde un valor calculado mayor que  $\alpha$  representa el rechazo de la hipótesis nula.

### Regresión ordinal para contrastación de la hipótesis general

H<sub>0</sub>: La gestión del servicio farmacéutico no tiene un efecto en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación

**Tabla 9**

*Validación del modelo de regresión ordinal para hipótesis general*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	432.567			
Final	20.039	412.528	2	0.000

El valor de significancia, que es menor que 0.05, indica que el modelo utilizado en el estudio es apropiado y válido para analizar las variables que se están investigando.



**Tabla 10***Coefficiente de determinación para la hipótesis general*

	<b>Pseudo R cuadrado</b>
Cox y Snell	0.681
Nagelkerke	0.771
McFadden	0.532

La variabilidad experimentada por la satisfacción del usuario (VD) con el servicio de dispensación (VI) es dada por r cuadrado de Nagelkerke=0.771, es decir que la gestión del servicio farmacéutico tiene una influencia del 77.1% en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación, comprobándose la hipótesis general.

## Regresión ordinal para contrastar la hipótesis 1

H<sub>0</sub>: La profesionalidad no tiene un efecto en la satisfacción de pacientes con el servicio de dispensación

**Tabla 11**

*Validación del modelo de regresión ordinal para la hipótesis 1*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	304.606			
Final	23.999	280.607	2	0.000

El valor de significancia, que es menor que 0.05, indica que el modelo utilizado en el estudio es apropiado y válido para analizar las variables que se están investigando.

**Tabla 12**

*Coefficiente de determinación para la hipótesis 1*

	Pseudo R cuadrado
Cox y Snell	0.540
Nagelkerke	0.612
McFadden	0.362

La variabilidad experimentada por la satisfacción del usuario (VD) con la dimensión profesionalidad (VI) es dada por r cuadrado de Nagelkerke=0.612, es decir que la profesionalidad tiene una influencia del 61.2% en la satisfacción del usuario, comprobándose la hipótesis 1.

## Regresión ordinal para contrastar la hipótesis 2

H<sub>0</sub>: El fomento a los medicamentos genéricos no tiene un efecto en la satisfacción de pacientes con el servicio de dispensación

**Tabla 13**

*Validación del modelo de regresión ordinal para la hipótesis 2*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	219.826			
Final	25.233	194.593	2	0.000

El valor de significancia, que es menor que 0.05, indica que el modelo utilizado en el estudio es apropiado y válido para analizar las variables que se están investigando.

**Tabla 14**

*Coefficiente de determinación para la hipótesis 2*

	Pseudo R cuadrado
Cox y Snell	0.417
Nagelkerke	0.472
McFadden	0.251

La variabilidad experimentada por la satisfacción del usuario (VD) con la dimensión fomento a los medicamentos genéricos (VI) es dada por r cuadrado de Nagelkerke=0.472, es decir que el fomento a los medicamentos genéricos tiene una influencia del 47.2% en la satisfacción del usuario, comprobándose la hipótesis 2.

### Regresión ordinal para contrastar la hipótesis 3

H<sub>0</sub>: La fiabilidad no tiene un efecto en la satisfacción de pacientes con el servicio de dispensación

**Tabla 15**

*Validación del modelo de regresión ordinal para la hipótesis 3*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	281.998			
Final	25.891	256.107	2	0.000

El valor de significancia, que es menor que 0.05, indica que el modelo utilizado en el estudio es apropiado y válido para analizar las variables que se están investigando.

**Tabla 16**

*Coefficiente de determinación para la hipótesis 3*

	Pseudo R cuadrado
Cox y Snell	0.508
Nagelkerke	0.575
McFadden	0.330

La variabilidad experimentada por la satisfacción del usuario (VD) con la dimensión fiabilidad (VI) es dada por r cuadrado de Nagelkerke=0.575, es decir que la fiabilidad tiene una influencia del 57.5% en la satisfacción del usuario, comprobándose la hipótesis 3.

## Regresión ordinal para contrastar la hipótesis 4

H<sub>0</sub>: Los elementos tangibles no tienen un efecto en la satisfacción de pacientes con el servicio de dispensación

**Tabla 17**

*Validación del modelo de regresión ordinal para la hipótesis 4*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	245.271			
Final	22.811	222.459	2	0.000

El valor de significancia, que es menor que 0.05, indica que el modelo utilizado en el estudio es apropiado y válido para analizar las variables que se están investigando.

**Tabla 18**

*Coefficiente de determinación para la hipótesis 4*

	Pseudo R cuadrado
Cox y Snell	0.460
Nagelkerke	0.521
McFadden	0.287

La variabilidad experimentada por la satisfacción del usuario (VD) con la dimensión elementos tangibles (VI) es dada por r cuadrado de Nagelkerke=0.521, es decir que los elementos tangibles tienen una influencia del 52.1% en la satisfacción del usuario, comprobándose la hipótesis 4.

## Regresión ordinal para contrastar la hipótesis 5

H<sub>0</sub>: La información parafarmacéutica no tiene un efecto en la satisfacción de pacientes con el servicio de dispensación

**Tabla 19**

*Validación del modelo de regresión ordinal para la hipótesis 5*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	243.406			
Final	22.013	221.393	2	0.000

El valor de significancia, que es menor que 0.05, indica que el modelo utilizado en el estudio es apropiado y válido para analizar las variables que se están investigando.

**Tabla 20**

*Coefficiente de determinación para la hipótesis 5*

	Pseudo R cuadrado
Cox y Snell	0.458
Nagelkerke	0.519
McFadden	0.286

La variabilidad experimentada por la satisfacción del usuario (VD) con la dimensión información parafarmacéutica (VI) es dada por r cuadrado de Nagelkerke=0.519, es decir que la información parafarmacéutica tiene una influencia del 51.9% en la satisfacción del usuario, comprobándose la hipótesis 5.

## Regresión ordinal para contrastar la hipótesis 6

H<sub>0</sub>: La distribución de la farmacia no tiene un efecto en la satisfacción de pacientes con el servicio de dispensación

**Tabla 21**

*Validación del modelo de regresión ordinal para la hipótesis 6*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	301.243			
Final	47.384	253.859	2	0.000

El valor de significancia, que es menor que 0.05, indica que el modelo utilizado en el estudio es apropiado y válido para analizar las variables que se están investigando.

**Tabla 22**

*Coefficiente de determinación para la hipótesis 6*

	Pseudo R cuadrado
Cox y Snell	0.505
Nagelkerke	0.572
McFadden	0.327

La variabilidad experimentada por la satisfacción del usuario (VD) con la dimensión distribución de la farmacia (VI) es dada por r cuadrado de Nagelkerke=0.572, es decir que la distribución de la farmacia tiene una influencia del 57.2% en la satisfacción del usuario, comprobándose la hipótesis 6.

## Regresión ordinal para contrastar la hipótesis 7

H<sub>0</sub>: La información de productos de venta libre no tiene un efecto en la satisfacción de pacientes con el servicio de dispensación

**Tabla 23**

*Validación del modelo de regresión ordinal para la hipótesis 7*

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	131.622			
Final	25.497	106.125	2	0.000

El valor de significancia, que es menor que 0.05, indica que el modelo utilizado en el estudio es apropiado y válido para analizar las variables que se están investigando.

**Tabla 24**

*Coefficiente de determinación para la hipótesis 7*

	Pseudo R cuadrado
Cox y Snell	0.255
Nagelkerke	0.288
McFadden	0.137

La variabilidad experimentada por la satisfacción del usuario (VD) con la dimensión información de productos de venta libre (VI) es dada por r cuadrado de Nagelkerke=0.288, es decir que la información de productos de venta libre tiene una influencia del 28.8% en la satisfacción del usuario, comprobándose la hipótesis 7.



## V. DISCUSIÓN

En este acápite se analizan los resultados obtenidos comparándolos con los trabajos previos, teorías y enfoques conceptuales consignados, es así que en la comprobación de la hipótesis 1, que infiere la influencia de la profesionalidad en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación se encontró que un nivel de profesionalidad regular produce una satisfacción en nivel medio con respecto al servicio de dispensación representado por el 33.8% de los pacientes. Destacando que la influencia del profesionalismo en la gestión de servicios farmacéuticos y su impacto en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación es un tópico fundamental en la atención sanitaria contemporánea. Tanto en la automedicación como en la autoprescripción, los pacientes juegan un papel activo en el acceso y uso de medicamentos. La automedicación, involucrando productos sin receta para el autocuidado, y la autoprescripción, que desafía las regulaciones al obtener medicamentos con receta sin supervisión médica, resaltan la importancia de la responsabilidad del paciente en la autogestión de la salud. Paralelamente, la gestión de servicios farmacéuticos implica la participación de profesionales farmacéuticos, quienes brindan asesoramiento, dispensación y atención personalizada. Esto enfatiza la similitud en la necesidad de participación activa y consciente tanto por parte de los pacientes como de los profesionales en la administración de medicamentos.

Sin embargo, las diferencias en los resultados y riesgos son notables. La automedicación y la autoprescripción pueden tener implicaciones negativas para la salud del paciente debido a la falta de supervisión médica y conocimiento insuficiente sobre dosis, interacciones y efectos secundarios. Por otro lado, la gestión de servicios farmacéuticos está fundamentada en el profesionalismo, con farmacéuticos capacitados brindando asesoramiento experto, garantizando la seguridad del paciente y la calidad de los servicios. La investigación respalda esta comparación, Kumari y Kumar (2023) resaltan la alta satisfacción del cliente como indicador de desempeño efectivo del farmacéutico y su impacto en la atención médica. Asimismo, Yotsombut y Parinyarux (2022) estudian la satisfacción del cliente con los estándares de Buenas Prácticas Farmacéuticas, y Al-Jumaili et al.

(2020) evalúan la satisfacción del cliente en farmacias comunitarias, enfocándose en características de las farmacias y de los clientes.

A manera de reflexión, se pone de manifiesto la necesidad de una mayor orientación y educación para los pacientes sobre el uso adecuado de medicamentos, lo que podría ayudar a prevenir los riesgos asociados con la automedicación y la autoprescripción. En cuanto a la gestión de servicios farmacéuticos, los profesionales deben continuar brindando servicios de alta calidad, manteniéndose actualizados y comprometidos con la mejora constante.

La influencia del profesionalismo en la gestión de servicios farmacéuticos es esencial para la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación. A pesar de las similitudes en la participación activa de pacientes y profesionales, las diferencias en la seguridad y los resultados resaltan la importancia del enfoque profesional y ético en la atención farmacéutica. La literatura actual refuerza la necesidad de empoderar a los pacientes con información y de mantener altos estándares profesionales para garantizar una atención farmacéutica de calidad.

En la comprobación de la hipótesis 2, que infiere la influencia del fomento a los medicamentos genéricos en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación se encontró que un nivel de profesionalidad regular produce una satisfacción con respecto al servicio de dispensación en nivel medio representado por el 33.8% de los pacientes, y que el fomento a los medicamentos genéricos tiene una influencia del 47.2% en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación. Existe una conexión intrínseca entre la satisfacción del usuario y el enfoque en los medicamentos genéricos. El cálculo basado en la tabla de contingencia muestra que diferentes niveles de profesionalismo en la gestión de servicios farmacéuticos tienen una relación directa con el grado de satisfacción del usuario en el servicio de dispensación. Similarmente, el coeficiente de Nagelkerke revela que el fomento a los medicamentos genéricos tiene un impacto significativo en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación.

Se evidencia la necesidad de una comprensión profunda de las prácticas de fomento a los medicamentos genéricos y su efecto en la percepción del usuario. Saar y Urbala (2022) examinan la satisfacción del personal hospitalario con los servicios farmacéuticos, destacando la importancia de áreas específicas como la

dispensación y distribución de medicamentos, compuestos, servicios clínicos e información sobre medicamentos. Aunque la satisfacción general es positiva, hay margen para la mejora en ciertas áreas. Del mismo modo, Portocarrero (2018) analiza los factores que afectan el acceso a medicamentos en un hospital público, subrayando la necesidad de una gestión eficaz del stock para garantizar un acceso oportuno a los medicamentos. Duque (2020) investiga el acceso y uso de medicamentos en establecimientos farmacéuticos minoristas, señalando que, aunque la satisfacción general es alta, la influencia de usuarios habituales podría estar influyendo en los resultados.

La promoción de medicamentos genéricos se ha destacado como una estrategia clave para mejorar el acceso a medicamentos asequibles y de calidad, beneficiando a los sistemas de salud y a los usuarios. Sin embargo, la satisfacción del usuario es una métrica multifacética que se ve influenciada por diversos factores, incluida la disponibilidad y calidad de los medicamentos. Es esencial equilibrar el enfoque en medicamentos genéricos con una gestión eficaz y personalizada de los servicios farmacéuticos para garantizar la satisfacción del usuario. En conclusión, la influencia del fomento a los medicamentos genéricos en la gestión de servicios farmacéuticos y su efecto en la satisfacción del usuario en el servicio de dispensación es un área crítica en la atención médica. Aunque existen similitudes en la relación entre la gestión y la satisfacción, las diferencias en las áreas de mejora y en la percepción del usuario resaltan la importancia de una gestión integral y de alta calidad para lograr una satisfacción óptima del usuario.

En la comprobación de la hipótesis 3, que infiere la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación se encontró que un nivel regular de fiabilidad produce un grado de satisfacción medio representado por el 27.7% de los pacientes. Además, la fiabilidad tiene una influencia del 57.5% en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación.

Al comparar y contrastar los hallazgos y perspectivas presentados, se identifican similitudes y diferencias clave. Las similitudes residen en la conexión intrínseca entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la dispensación de medicamentos. El cálculo basado en la tabla de contingencia demuestra que diferentes niveles de fiabilidad en la gestión de servicios farmacéuticos están

directamente relacionados con el nivel de satisfacción del usuario. De manera similar, el coeficiente de Nagelkerke revela que la dimensión de la fiabilidad tiene un impacto significativo en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación.

Sin embargo, las diferencias emergen en los enfoques y contextos específicos. Nguyen y Nguyen (2022) evalúan la satisfacción de pacientes ambulatorios con la dispensación de medicamentos en un hospital de Vietnam, utilizando el modelo SERVQUAL ajustado. El estudio resalta que la fiabilidad obtuvo la puntuación más alta en satisfacción, lo que indica que la confianza en la entrega de servicios está altamente correlacionada con la satisfacción del usuario.

Esta reflexión lleva a considerar la relevancia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario en un contexto más amplio. La satisfacción del usuario se construye sobre la confianza en la calidad, precisión y consistencia de los servicios. Si bien la fiabilidad puede generar altos niveles de satisfacción, como se observa en el estudio de Nguyen y Nguyen (2022), es fundamental abordar otras dimensiones también para lograr una satisfacción integral.

El respaldo teórico amplía esta perspectiva. La fiabilidad es una dimensión esencial en la calidad de los servicios de salud, incluidos los servicios farmacéuticos. La literatura destaca que la percepción del usuario sobre la fiabilidad de los servicios impacta directamente en su satisfacción. La relación entre estas dos variables es respaldada por la teoría de la calidad de los servicios, donde la fiabilidad se posiciona como uno de los principales determinantes de la satisfacción del usuario. En conclusión, la influencia de la fiabilidad en la gestión de servicios farmacéuticos y su efecto en la satisfacción del usuario en el servicio de dispensación es un tema crítico en la atención médica actual. Aunque existe una relación positiva entre la fiabilidad y la satisfacción, es fundamental reconocer que la satisfacción del usuario se construye sobre múltiples dimensiones de calidad. La fiabilidad, aunque esencial, debe complementarse con otras estrategias y dimensiones para lograr una satisfacción global y sostenible del usuario en el servicio de dispensación.

En la comprobación de la hipótesis 4, que infiere la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación

se encontró que un nivel regular alcanzado por los elementos tangibles produce un nivel medio de satisfacción con respecto al servicio de dispensación representado por el 32.7% de los pacientes, y una influencia del 52.1% en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación. Al comparar y analizar los hallazgos y perspectivas presentados, se pueden destacar similitudes y diferencias clave, y reflexionar críticamente sobre la importancia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario.

Las similitudes radican en el vínculo esencial entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la dispensación de medicamentos. El cálculo basado en la tabla de contingencia demuestra que distintos niveles de elementos tangibles en la gestión de servicios farmacéuticos están directamente relacionados con diferentes niveles de satisfacción del usuario. De manera similar, el coeficiente de Nagelkerke resalta que la dimensión de los elementos tangibles tiene un impacto significativo en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación.

No obstante, las diferencias emanan de los enfoques y contextos específicos de cada estudio. Cruz et al. (2022) evaluaron los indicadores de desempeño de los servicios farmacéuticos en la atención primaria de salud, observando la insatisfacción de los usuarios con los servicios de farmacia. El estudio destaca la fragilidad en la relación farmacéutico-paciente en la percepción de los usuarios, atribuida en parte a la infraestructura física inadecuada y a la falta de interacción dentro del equipo de APS.

Lo dicho conduce a considerar la relevancia de los elementos tangibles en un contexto más amplio. Si bien los elementos tangibles, como la infraestructura y el ambiente físico, pueden influir en la percepción del usuario, es esencial reconocer que la satisfacción del usuario también se construye sobre otros aspectos de la calidad del servicio.

Los elementos tangibles son una dimensión crucial en la calidad de los servicios de salud, incluidos los servicios farmacéuticos. La literatura resalta que la percepción del usuario sobre los aspectos tangibles de los servicios puede afectar su satisfacción. La relación entre estas dos variables es respaldada por teorías de la calidad de los servicios, donde los elementos tangibles son uno de los determinantes clave de la satisfacción del usuario.

La influencia de los elementos tangibles en la gestión de servicios farmacéuticos y su efecto en la satisfacción del usuario en el servicio de dispensación es un aspecto crítico en la atención médica actual. Aunque existe una relación positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción, es importante reconocer que la satisfacción del usuario se basa en múltiples dimensiones de calidad. Los elementos tangibles, aunque esenciales, deben combinarse con otras estrategias y dimensiones para lograr una satisfacción integral y equilibrada del usuario en el servicio de dispensación.

En la comprobación de la hipótesis 5, que infiere la influencia de la información parafarmacéutica en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación se encontró que un nivel regular alcanzado por los elementos tangibles produce un nivel medio de satisfacción con respecto al servicio de dispensación representado por el 32.7% de los pacientes, y una influencia del 52.1% en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación.

La similitud clave entre los estudios es la clara conexión entre el nivel de información parafarmacéutica proporcionada y la satisfacción del usuario en el servicio de dispensación. Los cálculos basados en la tabla de contingencia y el coeficiente de Nagelkerke demuestran que diferentes niveles de información parafarmacéutica están directamente asociados con distintos niveles de satisfacción del usuario. Esto subraya la importancia de brindar información adecuada y relevante a los usuarios como parte integral de la gestión de servicios farmacéuticos.

No obstante, las diferencias surgen en los contextos y enfoques específicos de cada estudio. Tomairo (2017) examinó la gestión del servicio farmacéutico y el acceso a medicamentos en un contexto específico de la DIRESA del Callao, observando una correlación entre la gestión y la satisfacción del paciente. Por otro lado, De la Fuente (2017) y Torres et al. (2018) analizaron la evolución del modelo de farmacia, destacando la importancia de la transformación hacia un enfoque más centrado en el cliente y en la provisión de información y asesoramiento especializado.

De modo que es posible considerar a la información parafarmacéutica como un componente esencial de la atención farmacéutica centrada en el usuario. La

literatura respalda esta perspectiva, ya que la información adecuada y accesible es fundamental para que los usuarios tomen decisiones informadas sobre su salud y tratamiento. La teoría de la calidad de los servicios también respalda la noción de que la información parafarmacéutica contribuye significativamente a la satisfacción del usuario.

La influencia de la información parafarmacéutica en la gestión de servicios farmacéuticos y su impacto en la satisfacción del usuario en el servicio de dispensación es un aspecto fundamental en la atención médica actual. Aunque los estudios resaltan la importancia de la información parafarmacéutica, es crucial comprender que la satisfacción del usuario se basa en diversos factores. La información parafarmacéutica debe ser precisa, relevante y entregada de manera efectiva para mejorar la experiencia del usuario y garantizar decisiones informadas en relación con su salud.

En la comprobación de la hipótesis 6, que infiere la influencia de la distribución de la farmacia en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación se encontró que un nivel regular alcanzado por la distribución de la farmacia produce un nivel medio de satisfacción con respecto al servicio de dispensación representado por el 32.7% de los pacientes, y una influencia del 57.2% en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación.

La influencia de la distribución de la farmacia en la gestión de servicios farmacéuticos y su impacto en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación es un aspecto crucial para comprender cómo la logística y el diseño espacial afectan la experiencia del usuario. Al comparar los hallazgos y perspectivas presentadas en los estudios, se pueden identificar similitudes y diferencias y una crítica sobre la relevancia de la distribución de la farmacia en la satisfacción del usuario.

Una similitud clave entre los estudios es la relación directa entre la eficiencia de la distribución de la farmacia y la satisfacción del usuario en el servicio de dispensación. Los cálculos basados en la tabla de contingencia y el coeficiente de Nagelkerke demuestran que diferentes niveles de distribución de la farmacia están asociados con distintos niveles de satisfacción del usuario. Esto destaca la

importancia de la organización espacial, la disposición de productos y la facilidad de acceso para brindar una experiencia satisfactoria al usuario.

Sin embargo, las diferencias surgen en los enfoques y contextos específicos de cada estudio. Mientras que Fonseca (2018) se centró en la evaluación de la gestión de servicios farmacéuticos en oficinas farmacéuticas en el estado del Distrito Federal de Brasil, los cálculos y el coeficiente de Nagelkerke proporcionados en el otro estudio enfocan la distribución de la farmacia en relación con la satisfacción del usuario.

A manera de reflexión, es necesario considerar la importancia de la optimización de la distribución de la farmacia como parte integral de la gestión de servicios farmacéuticos. La literatura respalda esta perspectiva, ya que un diseño espacial eficiente puede mejorar la accesibilidad, la velocidad y la comodidad para los usuarios. Además, la teoría de la calidad de los servicios enfatiza que el entorno físico y la disposición de los productos influyen en la percepción del usuario sobre la calidad del servicio.

La influencia de la distribución de la farmacia en la gestión de servicios farmacéuticos y su impacto en la satisfacción del usuario en el servicio de dispensación es un aspecto esencial en la atención farmacéutica. Si bien los estudios subrayan la importancia de una distribución eficiente, es fundamental reconocer que la satisfacción del usuario es una experiencia holística. La distribución de la farmacia debe ser planificada cuidadosamente para brindar una experiencia cómoda y fluida, lo que a su vez puede mejorar la percepción general del usuario sobre el servicio de dispensación.

En la comprobación de la hipótesis 7, que infiere la influencia de la información de productos de venta libre en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación se encontró que un nivel regular alcanzado por la distribución de la farmacia produce un nivel medio de satisfacción con respecto al servicio de dispensación representado por el 35.5% de los pacientes, y una influencia del 28.8% en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación.

La influencia de la información sobre productos de venta libre en la gestión de servicios farmacéuticos y su impacto en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación es un tema crítico para la atención farmacéutica. Al comparar los



resultados y las perspectivas presentadas en los estudios, se pueden identificar similitudes y diferencias, lo que nos permite reflexionar críticamente sobre la importancia de proporcionar información adecuada a los usuarios.

Una similitud destacada es la relación entre la calidad de la información de productos de venta libre y su impacto en la satisfacción del usuario. Los cálculos basados en la tabla de contingencia y el coeficiente de Nagelkerke en el estudio demuestran que diferentes niveles de información de productos de venta libre están asociados con diferentes niveles de satisfacción del usuario en el servicio de dispensación. Esto resalta la importancia de brindar información clara y precisa sobre los productos disponibles sin receta, ya que puede influir en la percepción y satisfacción del usuario.

Sin embargo, las diferencias surgen en el alcance y enfoque de los estudios. Mientras que los cálculos del estudio se centran en la influencia de la información de productos de venta libre en la satisfacción del usuario, el estudio de Lifshitz et al. (2020) aborda las prácticas de automedicación y autoprescripción, destacando cómo estas prácticas están interrelacionadas y pueden generar problemas de salud y regulación.

La literatura respalda esta perspectiva al resaltar que la información sobre productos de venta libre es esencial para que los usuarios tomen decisiones informadas sobre su salud y bienestar. La teoría de la comunicación en la atención médica también destaca cómo una comunicación efectiva entre el profesional de la salud y el paciente contribuye a la satisfacción y al cumplimiento del tratamiento.

La influencia de la información de productos de venta libre en la gestión de servicios farmacéuticos y su impacto en la satisfacción del usuario en el servicio de dispensación es un componente vital en la atención farmacéutica. Si bien los estudios subrayan la importancia de brindar información de calidad, es fundamental reconocer que esta información no solo afecta la satisfacción del usuario, sino que también puede influir en la seguridad y el uso adecuado de los productos de venta libre. La educación y la comunicación efectiva son pilares clave en la relación entre el farmacéutico y el usuario, lo que puede reforzar la satisfacción y el bienestar general del paciente.

## **VI. CONCLUSIONES**

- Primera** Se ha llegado a la conclusión que la gestión del servicio farmacéutico influye en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, conforme los resultados obtenidos mediante regresión logística ordinal, donde el coeficiente de Nagelkerke señala una influencia del 77.1% de la gestión del servicio farmacéutico en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación.
- Segunda** Se ha llegado a la conclusión que la profesionalidad influye en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, conforme los resultados obtenidos mediante regresión logística ordinal, donde el coeficiente de Nagelkerke señala una influencia del 61.2% de la profesionalidad en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación.
- Tercera** Se ha llegado a la conclusión que el fomento a los medicamentos genéricos influye en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, conforme los resultados obtenidos mediante regresión logística ordinal, donde el coeficiente de Nagelkerke señala una influencia del 47.2% del fomento a los medicamentos genéricos en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación.
- Cuarta** Se ha llegado a la conclusión que la fiabilidad influye en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, conforme los resultados obtenidos mediante regresión logística ordinal, donde el coeficiente de Nagelkerke señala una influencia del 57.5% de la fiabilidad en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación.
- Quinta** Se ha llegado a la conclusión que los elementos tangibles influyen en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, conforme los resultados obtenidos mediante regresión logística ordinal, donde el coeficiente de Nagelkerke señala

una influencia del 52.1% de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación.

**Sexta** Se ha llegado a la conclusión que la información parafarmacéutica influye en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, conforme los resultados obtenidos mediante regresión logística ordinal, donde el coeficiente de Nagelkerke señala una influencia del 51.9% de la información parafarmacéutica en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación.

**Séptima** Se ha llegado a la conclusión que la distribución de la farmacia influye en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, conforme los resultados obtenidos mediante regresión logística ordinal, donde el coeficiente de Nagelkerke señala una influencia del 57.2% de la distribución de la farmacia en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación.

**Octava** Se ha llegado a la conclusión que la información de productos de venta libre influye en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, conforme los resultados obtenidos mediante regresión logística ordinal, donde el coeficiente de Nagelkerke señala una influencia del 28.8% de la información de productos de venta libre en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** Se recomienda a farmacéuticos y personal de farmacia implementar programas de formación y capacitación continua para el personal de farmacia, con énfasis en la comunicación efectiva, habilidades de consejería y empatía con los usuarios.
- Segunda** Se sugiere a farmacéuticos y personal de farmacia establecer protocolos y procedimientos claros para la dispensación de medicamentos y la provisión de información sobre productos, garantizando la precisión y la coherencia en la atención al paciente.
- Tercera** Se sugiere a usuarios y pacientes buscar información y orientación sobre el uso adecuado de medicamentos y productos de venta libre antes de realizar una compra y participar activamente en la promoción de su propia salud y bienestar, siguiendo las indicaciones y recomendaciones proporcionadas por el personal de farmacia.
- Cuarta** Se recomienda a investigadores realizar estudios longitudinales que permitan observar los cambios en la satisfacción del usuario a lo largo del tiempo y evaluar la eficacia de las intervenciones en la gestión del servicio farmacéutico.
- Quinta** Se recomienda a investigadores utilizar muestras representativas de la población para obtener resultados más generalizables y aplicables a diferentes contextos.
- Sexta** Se sugiere a investigadores utilizar metodologías mixtas que combinen enfoques cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión integral de la experiencia del usuario.
- Séptima** Se recomienda considerar la implementación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para mejorar la accesibilidad y la calidad de la información proporcionada al usuario y promover una atención de calidad y contribuir al bienestar de los usuarios de los servicios farmacéuticos.



- Bloomfield, J., & Fisher, M. (2019). Quantitative research design. *Journal of the Australasian Rehabilitation Nurses' Association*, 22(2), 27–30. <https://doi.org/10.33235/jarna.22.2.27-30>
- Carvalho, D., Alvim, J., & Toscano, C. (2017). Impact assessment of an automated drug-dispensing system in a tertiary hospital. *Clinics*, 72(10). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1807593222011863>
- Carter, S. R., Ahmed, A. M., & Schneider, C. R. (2023). The role of perceived service quality and price competitiveness on consumer patronage of and intentions towards community pharmacies. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 19(5), 717–727. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2023.02.002>
- Chand, S., Hiremanth, S., Shastry, C., Joel, J., Bhat, C., & Dikkatwarb, M. (2022). Incidence and types of dispensing errors in the pharmacy of a tertiary care charitable hospital. *Clinical Epidemiology and Global Health*, 18. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2213398422002159>
- Cisneros-Caicedo, A. J., Guevara-García, A. F., Urdánigo-Cedeño, J. J., & Garcés-Bravo, J. E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Domino de Las Ciencias*, 8(1), 1165–1185. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383508.pdf>
- Craswell, A., Bennett, K., Dalglish, B., Morris, B., Hanson, J., Flynn, T., & Wallis, M. (2020). The impact of automated medicine dispensing units on nursing workflow: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*, 111. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0020748920302595>
- Cruz, M. M., Heringer, K. O. D. 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, 1–14. <https://doi.org/10.1590/s2175-97902020000318849>
- Cunha, A., Castro, G., Carneiro, C., Fonseca, A., Barbosa, K., Sernizon, N., & Parreiras, M. (2023) Quality management tools applied to drug dispensing in hospital pharmacy: A scoping review. *Research in Social and Administrative*

- De la Fuente, L. (2017). Importancia del desarrollo de servicios para la farmacia. *Farmacia Profesional*, 31(6), 11–14. <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-profesional-3-pdf-X0213932417620568>
- Defensoría del Pueblo. (2016). *EL DERECHO A LA SALUD - Los servicios de emergencia en los establecimientos de salud públicos y el acceso a medicamentos esenciales*. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/Informe-de-Adjuntia-015-AAE-DP.pdf>
- Desselle, S. P., Moczygamba, L. R., Coe, A. B., Hess, K., & Zgarrick, D. P. (2019). Applying Contemporary Management Principles to Implementing and Evaluating Value-Added Pharmacist Services. *Pharmacy*, 7(3), 99. <https://doi.org/10.3390/pharmacy7030099>
- Fowler, S. B., & Lapp, V. (2019). Sample size in quantitative research: Sample size will affect the significance of your research. *American Nurse Today*, 14, 61+. <https://link.gale.com/apps/doc/A592663691/HRCA?u=univcv&sid=googleScholar&xid=bd61f292>
- Frías Jamilena, D. M., & Arias Horcajada, M. I. (2006). Identificación y validación del servicio farmacéutico: una contribución a la gestión empresarial de las farmacias. *Revista Europea de Dirección y Economía de La Empresa*, 15(3), 153–170. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2150077.pdf>
- Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO Revista Científica Del Mundo de La Investigación y El Conocimiento*, 4(4), 163–173. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- 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. <https://doi.org/10.1177/0951484818761730>
- Hospital Santa Rosa. (2021). *Informe de tiempo de espera para la atención en ventanilla de farmacia del Hospital Santa Rosa*. <https://www.hsr.gob.pe/wp->

content/uploads/2022/10/INFORME-No13-2021-MINSA-HSR-OGC-MJDR-TIEMPO-ESP-DE-FARMACIA-AGOSTO-2021\_compressed-1.pdf

Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI]. (2022). El 44,1% de la población del país con algún problema de salud buscó atención. In *Nota de prensa N°201*. <https://m.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-201-2022-inei.pdf>

Instituto Peruano de Economía [IPE]. (2023). *Atención en farmacias se quintuplica entre afiliados al SIS*. <https://www.ipe.org.pe/portal/atencion-en-farmacias-se-quintuplica-entre-afiliados-al-sis/>

Iráizoz, E., Bernal, I., González, J., & García, S. (2020). El desabastecimiento y la escasez de medicamentos, análisis y recomendaciones de la campaña no es sano. In *Fundación Salud por Derecho y la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU) para la campaña No es Sano*. [https://www.medicosdelmundo.org/sites/default/files/informe\\_desabastecimientos\\_nes.pdf](https://www.medicosdelmundo.org/sites/default/files/informe_desabastecimientos_nes.pdf)

Islam, A., Mazyed, F., & Aldaihani, F. (2021). Justification for Adopting Qualitative Research Method, Research Approaches, Sampling Strategy, Sample Size, Interview Method, Saturation, and Data Analysis. *Journal of International Business and Management*, 5(1). <https://doi.org/10.37227/JIBM-2021-09-1494>

Kumari, N., & Kumar, P. K. S. (2023). *Customer Satisfaction of Pharmacy Services of Tertiary Care Hospital: A Review Customer Satisfaction of Pharmacy Services of Tertiary*. 7(1), 128–148. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.8104448>

Lakens, D. (2022). Sample Size Justification. *Collabra: Psychology*, 8(1). <https://doi.org/10.1525/collabra.33267>

Lee, L., El-Den, S., Horne, R., & Carter, S. R. (2019). Patient satisfaction with information, concerns, beliefs and adherence to topical corticosteroids. *Patient Education and Counseling*, 102(6), 1203–1209. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2019.01.019>

Lifshitz, A., Arrieta, O., Burgos, R., Campillo, C., Celis, M., de la Llata, M.,



- Domínguez, J., Halabe, J., Islas, S., Jasso, L., Moreno, M., Plancarte, R., Reyes-Sánchez, A., Ruiz-Argüelles, G., Soda, A., Verástegui, E., & Sotelo, J. (2020). Self-medication and self-prescription. *Gaceta Medica de Mexico*, 156(6), 612–614. <https://doi.org/10.24875/GMM.20000426>
- Lora Loza, M. G., Mestanza Llanos, M. S., Cabrejo Paredes, J., Rodríguez Vega, J., Villegas Rivas, D., & Rodríguez Beas, T. (2021). Service Quality and user Satisfaction in the Dispensing of Pharmaceutical Products in Times of COVID-19. *Annals of R.S.C.B*, 25(4), 8067–8079. <http://annalsofrscb.ro>
- Lugo, G. B., Vera, Z. C., Aguilar-Rabito, A., Samaniego, L. R., & Maidana de Larroza, G. M. (2019). Barreras que impiden la implementación efectiva de la Atención Farmacéutica. *Ars Pharmaceutica (Internet)*, 60(4), 199–204. <https://doi.org/10.30827/ars.v60i4.9403>
- Maes, K. A., Ruppanner, J. A., Imfeld-Isenegger, T. L., Hersberger, K. E., Lampert, M. L., & Boeni, F. (2018). Dispensing of Prescribed Medicines in Swiss Community Pharmacies-Observed Counselling Activities. *Pharmacy*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.3390/pharmacy7010001>
- Martinez Piva, J. M., & Tripo, F. (2019). *Innovación y propiedad intelectual: el caso de las patentes y el acceso a medicamentos*. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44744/1/S1900712\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44744/1/S1900712_es.pdf)
- Milosavljevic, A., Aspden, T., & Harrison, J. (2018). Community pharmacist-led interventions and their impact on patients' medication adherence and other health outcomes: a systematic review. *International Journal of Pharmacy Practice*, 26(5), 387–397. <https://doi.org/10.1111/ijpp.12462>
- Mohamed Izham, M.I., Wertheimer, A., & Babar, Z. (2017). *Social and Administrative Aspects of Pharmacy in Low- and Middle-Income*. Elsevier, Academic press.
- Nguyen, B. Q., & Nguyen, C. T. T. (2022). An Assessment of Outpatient Satisfaction with Hospital Pharmacy Quality and Influential Factors in the Context of the COVID-19 Pandemic. *Healthcare*, 10(10), 1945. <https://doi.org/10.3390/healthcare10101945>

- Organización de las Naciones Unidas. (2021). *Resistencia a los antimicrobianos*.  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/antimicrobial-resistance>
- Organización Panamericana de la Salud. (n.d.). *Cadena de frío*.  
<https://www.paho.org/es/inmunización/cadena-frio>
- Organización Panamericana de la Salud. (2022). *Respuesta a la COVID-19 y preparación para el futuro*.  
[https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56355/OPSPER220002\\_spa.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/56355/OPSPER220002_spa.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Orive, G., Domingo, S., & Lertxundi, U. (2021) Redefining the “rational use of medicines”. *Review Sustainable Chemistry and Pharmacy*. 20(1)  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352554121000085>
- Raza, M., Bayas, L., Andrango, R., Cabrera, E., Castillo, E., Escobar, A., Freire, F., Méndez, L., Oñate, V., Paguay, L., Parra, D., & Vásquez, M. (2020) Rational use of medicines in public hospital in Ecuador: Budget impact analysis of sugammadex versus neostigmine for rocuronium-induced neuromuscular reversal in adult patients undergoing surgical procedures. *Review Value in Health* 23(1)  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1098301520315928>
- Saar, M., & Urbala, M. (2022). 1ISG-004 Assessment of customer satisfaction with hospital pharmacy services in Estonia. *Section 1: Introductory Statements and Governance*, 29(Suppl 1), A1.3-A2. <https://doi.org/10.1136/ejhpharm-2022-eahp.3>
- Salas, E., Rivas, N., Rodríguez, L., Sánchez, J., Villamor, A., & Zabalegui, A. (2021). An Intervention to Improve Safe Administration of Medication in the Night Shift. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(2).  
<http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v37n2/1561-2961-enf-37-02-e3746.pdf>
- Sánchez Carlessi, H., & Reyes Romero, C. (2018). Manual de Términos en Investigación científico, Tecnología y humanística. In *Vicerrectorado de Investigación* (Vol. 1). <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Sociedad de Comercio Exterior del Perú [ComexPerú]. (2019). *EL PROBLEMA EN LA PROVISIÓN DEL SECTOR SALUD: EL DESABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS (PARTE II)*. Semanario 1000. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-problema-en-la-provision-del-sector-salud-el-desabastecimiento-de-medicamentos-parte-ii>
- Suiyati, W. Sunarto, S. (2022) Analysis of Drug Distribution System In Hospital Hospital Karanganyar. *International Journal of Heal and Pharmaceutical*. 2(4) <https://doi.org/10.51601/ijhp.v2i4.107>
- Stevens, E., Hulme, A., Goode, N., Coventon, L., Read, G., & Salmon, P. (2023) Understanding complexity in a safety critical setting: A systems approach to medication administration. *Review Applied Ergonomics*. 130(1) <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0003687023000388>
- Torres Labandeira, Santiago; Losada Pérez, F. (2018). *La Influencia Del Comercio Electrónico En La Venta Libre De Las Farmacias the Influence of Electronic Commerce on the Free Sale of Pharmacies*. 5, 7–19.
- Videnza Consultores. (2017, April 3). ¿Qué está detrás de los problemas de abastecimiento de medicamentos en el sistema de salud peruano? *Gestión*. <https://gestion.pe/blog/evidencia-para-la-gestion/2017/04/que-esta-detras-de-los-problemas-de-abastecimiento-de-medicamentos-en-el-sistema-de-salud-peruano.html/>
- Wongvedvanij, R., & Darawong, C. (2023). Patients' perception toward the service quality of community pharmacies for non-prescription medicines during the COVID-19 pandemic. *International Journal of Healthcare Management*, 16(3), 378–384. <https://doi.org/10.1080/20479700.2022.2105900>
- Yotsombut, K., & Parinyarux, P. (2022). Customers' Satisfaction toward Drugstore Facilities and Services based on the Good Pharmacy Practice Standard in Thailand. *Pharmacy Practice*, 20(1), 2601–2601. <https://doi.org/10.18549/PharmPract.2022.1.2601>
- Zgarrick, D.P., Desselle, S.P., Alston, G., Moczygamba, L.R. (2020). *Pharmacy Management: Essentials for All Practice Settings, Fifth Edition*. Mc Graw Hill.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>							
<b>Título:</b> Gestión del servicio farmacéutico en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023.							
<b>Autor:</b> Saca Chambilla, Lizbeth Matilde.							
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Variables e indicadores:				
<p>¿Cuál es la influencia de la gestión del servicio farmacéutico en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Cuál es la influencia de la profesionalidad en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023?</p> <p>2. ¿Cuál es la influencia del fomento a los medicamentos en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023?</p> <p>4. ¿Cuál es la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023?</p> <p>5. ¿Cuál es la influencia de la información parafarmacéutica en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023?</p> <p>6. ¿Cuál es la influencia de la distribución de la farmacia en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de</p>	<p>Determinar la influencia de la gestión del servicio farmacéutico en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023.</p> <p>1. Determinar la influencia de la profesionalidad en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023.</p> <p>2. Determinar la influencia del fomento a los medicamentos en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023.</p> <p>3. Determinar la influencia de la fiabilidad en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023.</p> <p>4. Determinar la influencia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023.</p> <p>5. Determinar la influencia de la información parafarmacéutica en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023.</p> <p>6. Determinar la influencia de la distribución de la farmacia en la</p>	<p>La gestión del servicio farmacéutico influye en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023.</p> <p>1. La profesionalidad influye en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023.</p> <p>2. El fomento a los medicamentos influye en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023.</p> <p>3. La fiabilidad influye en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023.</p> <p>4. Los elementos tangibles influyen en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023.</p> <p>5. La información parafarmacéutica influye en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023.</p> <p>6. La distribución de la farmacia en la satisfacción</p>	<b>Variable 1: Gestión del servicio farmacéutico. Frías &amp; Arias (2006)</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
			Profesionalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades del usuario</li> <li>• Información</li> </ul>	1-4	<b>Ordinal</b>  Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	Deficiente (18 - 41)  Regular (42 - 65)  Eficiente (66 - 90)
			Fomento a los medicamentos genéricos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta de opciones de compra</li> <li>• Ventajas de medicamentos genéricos</li> </ul>	5-6		
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amistad con el farmacéutico</li> <li>• Trato agradable</li> </ul>	7-9		
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medición de la tensión</li> <li>• Análisis clínicos</li> <li>• Variedad de marcas</li> </ul>	10-11		
			Información parafarmacéutica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendación de productos parafarmacéuticos</li> <li>• Variedad de opciones</li> </ul>	12-13		
Distribución de la farmacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordenada</li> <li>• Espaciosa</li> <li>• Organizada</li> <li>• Iluminada</li> </ul>	14-17					

<p>Lima, 2023? 7. ¿Cuál es la influencia de la información de productos de venta libre en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023?</p>	<p>satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023. 7. Determinar la influencia de la información de productos de venta libre en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023.</p>	<p>del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023. 7. La información de productos de venta libre influye en la satisfacción del usuario con el servicio de dispensación en farmacias de Lima, 2023.</p>	<p>Información de productos de venta libre</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Información de productos</li> </ul>	<p>18</p>		
<p><b>Variable 2: Satisfacción del usuario con el servicio de dispensación</b> Armando Carle et al. (2007)</p>							
<p><b>Dimensiones</b></p>		<p><b>Indicadores</b></p>		<p>Ítems</p>	<p><b>Escala de medición</b></p>	<p><b>Niveles y Rangos</b></p>	
<p>Satisfacción del usuario con el servicio de dispensación</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• En la farmacia para adquirir medicamentos Iniciar una conversación</li> <li>• Como consecuencia del servicio recibido en esta farmacia</li> </ul>		<p>1-11</p>	<p>Ordinal Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Ni acuerdo ni desacuerdo 3 De acuerdo 4 Muy de acuerdo 5</p>	<p>Baja (11-25) Media (26-41) Alta (42-55)</p>	

## Anexo 2. Operacionalización de las variables

Variable 1: Gestión del servicio farmacéutico. Frías & Arias (2006)				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
Profesionalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidades del usuario</li> <li>Información</li> </ul>	1-4	<b>Ordinal</b> Nunca 1 Casi nunca 2 A veces 3 Casi siempre 4 Siempre 5	Deficiente (18-41)  Regular (42 - 65)  Eficiente (66 - 90)
Fomento a los medicamentos genéricos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oferta de opciones de compra</li> <li>Ventajas de medicamentos genéricos</li> </ul>	5-6		
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Amistad con el farmacéutico</li> <li>Trato agradable</li> </ul>	7-9		
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Medición de la tensión</li> <li>Análisis clínicos</li> <li>Variedad de marcas</li> </ul>	10-11		
Información parafarmacéutica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recomendación de productos parafarmacéuticos</li> <li>Variedad de opciones</li> </ul>	12-13		
Distribución de la farmacia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ordenada</li> <li>Espaciosa</li> <li>Organizada</li> <li>Iluminada</li> </ul>	14-17		
Información de productos de venta libre	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información de productos</li> </ul>	18		

<b>Variable 2: Satisfacción del usuario con el servicio de dispensación</b> Armando Carle et al. (2007)				
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y Rangos</b>
Satisfacción del usuario con el servicio de dispensación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En la farmacia para adquirir medicamentos Iniciar una conversación</li> <li>• Como consecuencia del servicio recibido en esta farmacia</li> </ul>	1-11	Ordinal  Totalmente en desacuerdo 1 En desacuerdo 2 Ni acuerdo ni desacuerdo 3 De acuerdo 4 Muy de acuerdo 5	Baja (11-25) Media (26-41) Alta (42-55)



### Anexo 3. Instrumentos

#### Questionario de gestión del servicio farmacéutico

**Instrucciones:** Estimado usuario, pedimos su colaboración en brindarnos su opinión sincera sobre su percepción respecto de la gestión del servicio farmacéutico, que redundará en el mejoramiento del servicio. Marque la opción que mejor se ajuste a su parecer:

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

Dimensiones / ítems	Escala				
	5	4	3	2	1
<b>Dimensión de profesionalidad</b>					
1. Se preocupan por las necesidades de sus clientes					
2. Proporcionan una información valiosa a los clientes					
3. Están lo suficientemente informados para aconsejar a los clientes					
4. Se preocupan por mejorar el servicio que ofrecen al cliente					
<b>Dimensión de fomento a los medicamentos genéricos</b>					
5. Suelen ofrecer la posibilidad de adquirir un genérico en lugar de la marca prescrita (a un menor precio e igual composición)					
6. Suelen recomendar el uso de genéricos					
<b>Dimensión de fiabilidad</b>					
7. Amistad con el farmacéutico					
8. Trato agradable					
9. Consejo farmacéutico					
<b>Dimensión de elementos tangibles</b>					
10. La existencia de instrumentos de medición de la tensión					
11. La realización de análisis clínicos (embarazo, diabetes...)					
<b>Dimensión de información parafarmacéutica</b>					
12. Me aconseja la compra de productos parafarmacéuticos					
13. Me ofrece la posibilidad de cambiar la marca de productos parafarmacéuticos que yo le pido					
<b>Dimensión de distribución de la farmacia</b>					
14. Farmacia ordenada					
15. Farmacia espaciosa					
16. Farmacia con escaparates					
17. Farmacia iluminada					
<b>Dimensión de información de productos de venta libre</b>					
18. Información del farmacéutico sobre los productos de venta libre					

Nota: Tomado de Frías & Arias (2006)

## Cuestionario de satisfacción de pacientes con el servicio de dispensación en farmacias

**Instrucciones:** Estimado usuario, pedimos su colaboración en brindarnos su opinión sincera sobre su nivel de satisfacción respecto del servicio de dispensación en farmacia que redundará en el mejoramiento del servicio. Marque la opción que mejor se ajuste a su parecer:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

Ítems	Escala				
	5	4	3	2	1
<b>Cuando acudí a esta farmacia para adquirir medicamentos</b>					
1. El personal se mostró interesado en colaborar conmigo en el uso de mis medicamentos					
2. Recibí la información adecuada sobre cómo debo utilizar mis medicamentos					
3. Fueron eficientes en la atención					
<b>Como consecuencia del servicio recibido en esta farmacia</b>					
4. Conozco mejor los medicamentos que uso					
5. Soy consciente de la necesidad de cumplir el tratamiento prescrito por mi médico.					
6. Conozco los efectos secundarios de los medicamentos que uso					
7. Continuaría visitando esta farmacia para que me asesoren sobre mis medicamentos					
8. Se priorizan los factores de riesgos que afectan al patrimoniocultural.					
9. Recomendaría a mis familiares o amigos que acudan a esta farmacia para que les brinde este servicio					
10. Informaría al personal de la farmacia sobre cualquier cambio en mis medicamentos					
11. Estoy satisfecho con el servicio recibido					

*Nota:* Tomado de (Armando Carle et al., 2007)



## Anexo 5. Confiabilidad

### Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	15	100.0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.903	18

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Se preocupan por las necesidades de sus clientes	50.07	160.352	.581	.897
Proporcionan una información valiosa a los clientes	50.27	172.638	.304	.903
Están lo suficientemente informados para aconsejar a los clientes	47.53	168.981	.348	.902
Se preocupan por mejorar el servicio que ofrecen al cliente	49.93	163.638	.471	.900
Suelen ofrecer la posibilidad de adquirir un genérico en lugar de la marca prescrita (a un menor precio e igual	50.07	160.352	.581	.897

➔ **Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	15	100.0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.891	11

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El personal se mostró interesado en colaborar conmigo en el uso de mis medicamentos	22.07	49.781	.916	.861
Recibí la información adecuada sobre cómo debo utilizar mis medicamentos	22.27	58.924	.639	.884
Fueron eficientes en la atención	19.53	60.267	.311	.897
Conozco mejor los medicamentos que uso	21.93	51.210	.833	.867
Soy consciente de la necesidad de cumplir el tratamiento prescrito por mi médico.	22.07	49.781	.916	.861



