



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

Gestión farmacéutica y satisfacción en los usuarios de una oficina  
farmacéutica, distrito de Pueblo Libre 2023

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

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Huanca Queque, Janeth Consuelo (orcid.org/0009-0009-8906-8282)

**ASESORES:**

Dr. Quinteros Gomez, Yakov Mario (orcid.org/0000-0003-2049-5971)

Dr. Barreto Perez, Dany Jamnier German (orcid.org/0000-0003-1906-4437)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Dirección de los Servicios de Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA – PERÚ**

**2024**

## **Dedicatoria**

Este trabajo se lo dedico a Dios, a mi madre y mi hijo que en el transcurso de mi vida siempre han sido mi apoyo y confiaron en mí, en cada reto que se me presentaba siempre estuvieron junto a mí.

## **Agradecimiento**

Agradecida con Dios porque siempre me ha dado las fuerzas de seguir adelante.

A los docentes de la UCV. por cada explicación brindada y compartir sus conocimientos a lo largo del curso.

A mi madre, mi hijo y hermana que siempre confiaron en mí.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, HUANCA QUEQUE JANETH CONSUELO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión farmacéutica y satisfacción en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre 2023", esde 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 citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

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.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
JANETH CONSUELO HUANCA QUEQUE <b>DNI:</b> 42340820 <b>ORCID:</b> 0009-0009-8906-8282	Firmado electrónicamente por: JHUANCAQ el 19-01- 2024 07:46:40

Código documento Trilce: TRI - 0734837



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión farmacéutica y satisfacción en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre 2023", cuyo autor es HUANCA QUEQUE JANETH CONSUELO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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, 19 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
QUINTEROS GOMEZ YAKOV MARIO DNI: 41147993 ORCID: 0000-0003-2049-5971	Firmado electrónicamente por: YQUINTEROS el 19- 01-2024 13:09:07

Código documento Trilce: TRI - 0734839



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	10
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y diseño de investigación	20
3.2 Variables y operacionalización	20
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimiento de recolección de datos	23
3.6 Método de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de gestión farmacéutica	25
Tabla 2 Niveles de las dimensiones gestión enfocada al medicamento y enfocada al usuario	26
Tabla 3 Nivel de satisfacción del usuario	27
Tabla 4 Niveles de las dimensiones humana, técnico científica y entorno	28
Tabla 5 Correlación entre la gestión farmacéutica y satisfacción del usuario	29
Tabla 6 Correlación entre la gestión enfocada al medicamento y atención humana en los usuarios.	30
Tabla 7 Correlación entre la gestión enfocada en el usuario y atención técnico científico en los usuarios.	31
Tabla 8 Correlación entre la gestión enfocada al medicamento y entorno en los usuarios.	32
Tabla 9 Prueba de normalidad de las variables gestión farmacéutica y satisfacción del usuario con sus respectivas dimensiones	64

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Nivel de gestión farmacéutica	25
Figura 2 Niveles de las dimensiones gestión enfocada al medicamento y enfocada al usuario	26
Figura 3 Nivel de satisfacción del usuario	27
Figura 4 Niveles de las dimensiones humana, técnico científica y entorno	28

## RESUMEN

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre gestión farmacéutica y la satisfacción en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023. El análisis fue correlacional y transversal, 100 usuarios conformaron la población y mediante el muestreo no probabilístico 80 usuarios constituyeron la muestra logrando dar respuesta a dos cuestionarios válidos y confiables. En los hallazgos, se verificó que, el 41.3% perciben a la gestión farmacéutica como regular, y el 40% expresó insatisfacción. Además, se observó relación directa entre las variables ( $\rho=0.714$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). Se concluyó que, la gestión farmacéutica se relaciona con la satisfacción del usuario estableciendo una correlación positiva y significativa.

Palabras clave : Gestión farmacéutica, satisfacción, usuarios, medicamentos.

## **ABSTRACT**

The objective of the study was to determine the relationship between pharmaceutical management and user satisfaction in a pharmaceutical office, district of Pueblo Libre, 2023. The analysis was correlational and cross-sectional, 100 users made up the population and by means of non-probabilistic sampling 80 users constituted the sample, managing to respond to two valid and reliable questionnaires. In the findings, it was verified that 41.3% perceive pharmaceutical management as regular, and 40% expressed dissatisfaction. In addition, a direct relationship was observed between the variables ( $\rho=0.714$ ;  $\text{Sig.}=0.000$ ). It was concluded that pharmaceutical management is related to user satisfaction, establishing a positive and significant correlation.

**Keywords:** pharmaceutical management, satisfaction, users, medications.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel global, la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 2022) establece dentro de los objetivos de la Agenda 2030 para el crecimiento sostenido el aseguramiento de una vida saludable y fomento del bienestar de la población, y esto se puede lograr mediante la oferta de servicios sanitarios de primera calidad, acceso a medicamentos seguros y eficaces.

En este contexto, la administración farmacéutica cumple un rol de vital trascendencia para alcanzar el éxito de los servicios ofrecidos y la consecuente satisfacción del usuario, debido a que ésta depende de las expectativas del usuario, sus características personales, estado de salud y sistemas de salud (Salah et al., 2023).

De acuerdo a la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2023) la gestión farmacéutica involucra la planificación, gestión y la atención directa al usuario acorde a las buenas prácticas de farmacia. Las prácticas deben responder a las necesidades de los usuarios, basados en un marco nacional con estándares y directrices de calidad. Sin embargo, entre 1997 al 2011, solo el 40% de los clientes fueron atendidos de acuerdo a las directrices existentes, mientras que el 60% no recibieron la atención adecuada. Este bajo cumplimiento puede atribuirse a la falta de capacitación adecuada de personal, una supervisión deficiente por parte de los superiores o la asignación insuficiente de recursos para cumplir con las directrices (OPS, 2012). Por ello, en la actualidad, la OPS ha publicado un documento con recomendaciones para fortalecer el conocimiento sobre la gestión y servicios de farmacia orientados a los profesionales y técnicos del área (OPS, 2023).

A nivel latinoamericano, en México Lara-Aké (2020) realizó una revisión sistemática, hallando que desde 1830 se emitió una ley que establece que toda farmacia o botica debe contar con un profesional farmacéutico, lo que dio paso a un gran desarrollo en el área de salud y, además, en la actualidad se puede contar con atención médica en estos espacios. Posteriormente, se emitieron otras disposiciones orientadas a la venta de antibióticos y capacitación para dispensadores de medicamentos. Considerando que más del 60% del mercado mexicano es ocupado por farmacias pequeñas y medianas hay una necesidad urgente de abordar temas como la mejora de la comunicación con los pacientes, estandarizar los protocolos de atención y focalizar el servicio hacia los usuarios.

En Ecuador, Peña y Sablón (2023) encontraron que el nivel de servicios brindados de una farmacia fue en promedio regular, siendo la disponibilidad de los productos farmacéuticos el componente menor calificado, mientras que, en contraste, las mejores puntuaciones se evidenciaron en la seguridad brindada por el farmacéutico y periodo de espera. Por tanto, se sugiere la existencia de escenarios para mejorar la atención farmacéutica y estos resultados pueden servir como una alerta para implementar estrategias que mejoren la gestión y disponibilidad de productos farmacéuticos en las farmacias ecuatorianas.

A nivel nacional, la OPS (2023) expresó que Perú forma parte del grupo latinoamericano para la implementación de una herramienta de indicadores de servicios farmacéuticos. A través de esta herramienta se busca sentar las bases para brindar servicios de alta calidad, destacando el rol que cumplen como primer nivel de atención. Los indicadores que medirán serán el aseguramiento de la calidad, la atención farmacéutica, la gestión del servicio, investigación y recursos humanos.

En Jauja, Armas y Chávez (2021) encontraron que el 56% de los usuarios que asistieron a una farmacia calificaron como muy buena la calidad del servicio ofrecido y el 1% mala, así como el 9% un grado medio de satisfacción. Los autores llegaron a concluir que la excelencia del servicio se asocia consecuentemente con la complacencia del cliente. Por esa razón, se enfatiza la importancia de abordar específicamente las áreas de mejora para garantizar la completa satisfacción de los usuarios en la región.

Durante el 2022 el Colegio Médico del Perú (2022) denunció la escasez de fármacos en los establecimientos de salud financiados por el estado en distintas regiones del país, por lo que los ciudadanos tienen que adquirir los medicamentos en boticas y farmacias. Entre las principales regiones afectadas se encuentran Lambayeque, Pasco, Piura y Huancavelica con 37, 33, 22 y 19 medicamentos escasos.

Según lo registrado en una farmacia del distrito de Pueblo Libre se dio a conocer la disponibilidad de los medicamentos es calificada en nivel regular por los clientes, además de verificar que el precio de los medicamentos genéricos se encuentra por encima del precio de referencia según lo establecido por DIGEMID (Zarate, 2020, citado por Yep, 2022). Sin embargo, es evidente la ausencia de

investigaciones donde se busque encontrar la relación entre gestión farmacéutica y la satisfacción en los usuarios, por ello la necesidad e importancia de desarrollar la presente indagación.

De acuerdo con lo mencionado, se planteó la interrogante: ¿Cuál es la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023?

Asimismo, la indagación presentada se justificará a nivel teórico, debido a que el desarrollo del tema es esencial para comprender cómo la administración farmacéutica se vincula con la conformidad de los clientes, generando mayores efectos en la práctica asistencial y en el mejoramiento continuo de la experiencia del paciente; entonces, el desarrollo de la indagación puede contribuir significativamente a la calidad de los servicios farmacéuticos y, en última instancia, al bienestar y la complacencia de los usuarios.

En lo que respecta al enfoque metodológico, se sujeta en la aplicación de un enfoque científico, este comienza por describir la problemática identificada en un entorno de atención farmacéutica; para abordar esta problemática, se emplearon dos cuestionarios que permitieron evaluar y medir la gestión farmacéutica y la satisfacción de los usuarios. Estos cuestionarios proporcionaron herramientas válidas y fiables que podrán ser empleadas en futuras investigaciones interesadas en explorar cualquiera de estas variables o ambas.

Desde un enfoque práctico, la investigación permitirá comprender cómo los usuarios perciben la gestión farmacéutica y, en consecuencia, evaluarla. Esto proporcionará una base sólida para tomar decisiones informadas que aseguren la prestación de servicios farmacéuticos de alta calidad; logrando no solo beneficiar a los usuarios, sino que también permitirá maximizar la capacidad de utilizar los recursos de manera eficaz y productiva en el ámbito de la atención médica.

A nivel social, la investigación permitirá comprender cómo los profesionales farmacéuticos llevan a cabo sus tareas de manera efectiva, lo que se traduce en resultados satisfactorios para los pacientes; esto resalta la importancia de una administración farmacéutica eficiente y la complacencia de los clientes como componentes fundamentales para establecer un sistema de salud eficaz y equitativo que reduzca las desigualdades en salud. Donde la hipótesis general es:

Existe relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de pueblo libre, 2023.

Con este fin, se formuló el objetivo general fue: Determinar la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, se expondrán una serie de investigaciones que se asemejan al proyecto actual, analizando las mismas variables. Estas investigaciones respaldarán el estudio que se desarrollará.

En el contexto internacional, la gestión técnica e implementación de prácticas más efectivas y seguras en el manejo de medicamentos en farmacias minoristas, el estudio de Gizaw et al. (2021) quisieron abordar la brecha de evaluar las percepciones de los clientes sobre las medidas de desempeño de las agencias de servicio al cliente, debido a que la mayoría de estos estudios se concentran en el desempeño operativo de las empresas y han dado poca importancia a las percepciones de los clientes. Realizaron una indagación con el objetivo de “investigar el efecto que tenía el desempeño percibido del servicio logístico a la complacencia del usuario en diversos centros de salud estatales de Etiopía”. Utilizaron la metodología cuantitativa, básica, transversal y no experimental, y 247 usuarios formaron parte de la muestra. Se empleó un cuestionario semiestructurado diseñado por los investigadores, el cual fue validado. Se utilizaron modelos de ecuaciones estructurales, donde  $\beta$  indica el coeficiente de regresión. Los resultados indicaron que los elementos del servicio previo a la transacción ( $\beta = 0.31$ ,  $p < 0.001$ ), elementos de logística de la transacción ( $\beta = 0.54$ ,  $p < 0.001$ ) y elementos de servicios de logística posterior a la transacción ( $\beta = 0.62$ ,  $p < 0.001$ ) ejercieron un efecto positivo y significativo en la complacencia del usuario, explicando el 77.1% de las variaciones. Se concluyó que las mejoras en el servicio logístico podrían mejorar significativamente la satisfacción del usuario.

Azeez et al. (2020) consideraron la importancia de identificar los niveles de servicio de los empleados y el desafío que tienen los proveedores de servicios para garantizar que existan estándares mínimos de servicio, por ello tuvieron por propósito “evaluar la satisfacción del cliente acerca de los servicios de farmacia comunitaria y medir las relaciones entre la satisfacción del cliente y las características de la farmacia en Bagdad”. Indagación básica, cuantitativa, transversal y no experimental; 400 clientes conformaron la muestra. Se emplearon cuestionarios elaborados por los investigadores. Los hallazgos evidenciaron que el 46.0% de los participantes valoraron los servicios como buenos y el 18.8% como muy buenos, por lo que la satisfacción general se puede valorar entre estos dos

límites. Asimismo, los tres aspectos con mejor calificación fueron la imagen profesional que proyecta la farmacia ( $4.02 \pm 0.93$ ), profesionalidad del personal de atención ( $3.84 \pm 0.9$ ) y la atención del farmacéutico sobre los efectos adversos ( $3.81 \pm 1.87$ ). Respecto a las características de la farmacia o del farmacéutico que tuvieron una asociación significativa con la satisfacción estuvieron la preferencia por la atención de farmacéuticas sobre el sexo masculino ( $p=0.026$ ), la carga de trabajo baja en la farmacia ( $0.037$ ) y las horas de apertura de tiempo completo ( $p=0.047$ ). Se concluyó que existieron características de la farmacia que influyeron significativamente en la complacencia del cliente.

Ari et al. (2021) detectaron que era necesario conocer los niveles de satisfacción del cliente en Indonesia debido a la falta de estudios en esta localidad y la importancia que reviste la gestión farmacéutica en la sociedad, por tanto, llevaron a cabo una indagación centrada en “establecer el nivel de satisfacción en Yogyakarta sobre los servicios farmacéuticos brindados por farmacias comunitarias”. La metodología fue básica, cuantitativa, no experimental y transversal, 470 usuarios constituyeron la muestra. Se empleó un cuestionario validado sobre servicios farmacéuticos (PSQ). La asociación se midió utilizando la prueba de Chi Cuadrado. Los hallazgos indicaron que la puntuación promedio de complacencia fue de 3.32. Asimismo, las principales características que estuvieron asociadas con una alta satisfacción fueron las instrucciones del farmacéutico sobre la toma de medicamentos (3.56), la relación entre profesional-usuario (3.41), mientras que los principales indicadores de insatisfacción fueron la comunicación y profesionalidad (3.14), privacidad de conversaciones (3.01) y respuestas del farmacéutico a sus preguntas (3.02). Se identificó relación significativa entre la complacencia del cliente y los servicios farmacéuticos ( $p<0.05$ ).

Hadal et al. (2021) observando que muchas investigaciones se centraban en solo una oficina farmacéutica o una población limitada decidieron desarrollar una indagación que permita mayores generalizaciones, teniendo como finalidad “determinar el nivel de satisfacción con los servicios de farmacia entre los pacientes que acuden a farmacias ambulatorias en el Reino de Arabia Saudita”. Indagación básica, cuantitativa, transversal y no experimental, con una participación de 746 pacientes. Se empleó un cuestionario de 23 ítems, elaborado por los investigadores, de escala Likert. Los hallazgos evidenciaron que la satisfacción

global fue de  $2.97 \pm 0.65$ , mientras que los servicios de farmacia fueron los más bajos ( $3.91 \pm 0.77$ ) frente a las instalaciones de la oficina farmacéutica ( $4.03 \pm 0.66$ ). Asimismo, los puntajes de satisfacción más bajos estuvieron asociados con pacientes de mayor edad ( $p=0.006$ ), sexo masculino ( $p<0.0001$ ) y pacientes que asistieron a centros de atención primaria ( $p=0.02$ ). Los autores concluyeron que el nivel de complacencia de los pacientes que acudieron a las farmacias ambulatorias era bajo y diverso entre los grupos sociodemográficos. Cerca de la mitad de los pacientes no estuvieron satisfechos con los servicios de farmacia y, por tanto, se subrayó la necesidad de intervenciones gerenciales.

Mahdi et al. (2020) mencionan que la insatisfacción del cliente puede ocasionar pérdidas de ingresos, por tanto, es necesario identificar las áreas de poca satisfacción y la voluntad de los usuarios para desembolsar recursos en servicios especializados, así, llevaron a cabo una indagación con el propósito de “evaluar la satisfacción de los clientes acerca del servicio de asesoramiento farmacéutico y su disposición a pagar por él”. Metodología básica, cuantitativa, relacional, transversal y no experimental. Se aplicó el cuestionario Patient Satisfaction Feedback (PSF) a 531 individuos. Los resultados indicaron que los clientes con experiencia previa tenían más probabilidades de estar satisfechos ( $p<0.05$ ). Además, los pacientes estaban dispuestos a pagar por asesoramiento, se mostraron satisfechos con el servicio brindado y pudieron obtener asesoramiento sin dificultad ( $p<0.05$ ). El conocimiento y la amabilidad del farmacéutico se identificaron como dos determinantes en la satisfacción del cliente y la disposición a pagar por el servicio ( $p<0.05$ ). El 43.9% de los clientes estuvieron satisfechos con el asesoramiento farmacéutico y el índice promedio fue de 7.87/10. Se concluyó que los pacientes valoraban el servicio de asesoramiento farmacéutico y estuvieron satisfechos con la atención brindada.

Choque et al. (2019) resaltaron la existencia de deficiencias en la calidad del servicio en las farmacias comunitarias independientes de la Ciudad de Sucre, por lo que los clientes desisten de comprar debido a fallas en la información y atención del personal farmacéutico, afectando la fidelización. En este sentido, llevaron a cabo una indagación cuya finalidad fue “establecer el grado de satisfacción percibida por el cliente en farmacias comunitarias de la ciudad de Sucre, Bolivia”. Metodología básica, cuantitativa, correlacional y no experimental. Se empleó un

cuestionario elaborado por los investigadores a 108 personas. Los resultados indicaron que un 53.7% de los clientes manifestaron su satisfacción con la ubicación y la accesibilidad de la farmacia, el 28.7% mencionó que estas condiciones eran muy buenas y el 16.67% la calificó como regular. En relación al lugar de espera, el 31.48% expresó que no contaban con uno y el 43.52% mencionó que era regular. Sobre la amabilidad, el 68.52% consideró que cubrió sus expectativas, con una calificación de bueno o muy bueno, mientras que el 29.63% indicó un trato regular. Se concluyó que los clientes muestran satisfacción con el servicio recibido.

Semegn y Alemkere (2019) destacaron la importancia de evaluar la satisfacción del cliente en servicios farmacéuticos como indicador indirecto de evaluación de la atención en hospitales, por lo que decidieron realizar una investigación en la farmacia ambulatoria más grande de la región. La exploración tuvo como fin “evaluar la satisfacción del cliente en relación a los servicios farmacéuticos de una farmacia en Etiopía”. La metodología fue básica, cuantitativa, transversal, no experimental, emplearon dos cuestionarios de tipo Likert en un total de 250 clientes mismos que constituyeron la muestra. Encontrando que, el 59.6% de los individuos expresaron una mala disponibilidad de medicinas, el 38.8% indicó la mala ubicación de la farmacia, el 26.4% estuvo de acuerdo con el asesoramiento brindado, el 43.2% expresó su comodidad en la sala de espera y el 35.6% manifestó que la limpieza del lugar era el adecuado. No obstante, los puntajes de satisfacción más elevados estuvieron orientados a la cortesía (89.6%), servicio equitativo (84.4%), disponibilidad de los farmacéuticos (76.8%), trato del cliente (83.6%). El 40% estuvo satisfecho con las condiciones de conservación de los fármacos. En general, el 51.6% de los usuarios tuvieron una buena satisfacción en relación a los servicios farmacéuticos. Ultimaron que la complacencia del usuario guardó relación significativa con los indicadores de la gestión farmacéutica como el número de personal de la farmacia y la zona de espera ( $p < 0.05$ ).

Toral-Tinitana et al. (2019) consideraron la transcendencia de comparar las percepciones de los usuarios con la gestión en las oficinas farmacéuticas sobre la satisfacción del cliente y la necesidad de mejora de elementos en la administración de las farmacias, por lo que realizaron una indagación con el objetivo de “examinar si entorno comercial se relaciona con la calidad de servicios de atención al cliente

en una oficina farmacéutica de Loja, Ecuador”. Se sujetaron en la metodología básica, no experimental, relacional, transversal; 204 individuos constituyeron la muestra. Se emplearon dos cuestionarios de tipo Likert, elaborados por los investigadores. Los resultados evidenciaron que los clientes tienen una desfavorable percepción sobre la gestión del entorno farmacéutico (2/3 puntos), mientras que las condiciones específicas del entorno obtuvieron una mejor valoración (2.5/3 puntos). De manera holística, la gestión farmacéutica en relación al entorno fue favorable. Asimismo, se encontró que los usuarios que calificaron la calidad del servicio como deficiente o regular son quienes también consideran que las condiciones generales del entorno son deficientes o regulares, de acuerdo con el 100% y el 53.1% de las opiniones, respectivamente. Los autores concluyeron que las condiciones del entorno tuvieron relación significativa con la complacencia del usuario ( $p < 0.05$ ).

Saraswati et al. (2018) identificaron la existencia de varias cuestiones críticas relacionadas con la atención asistencial, resaltando la necesidad de evaluar y medir la complacencia de los usuarios y mejorarla. Realizaron una indagación con el fin de “identificar la brecha entre las expectativas y percepciones de los clientes acerca de los servicios prestados en una oficina farmacéutica en Indonesia”. Método básico, cuantitativo, transversal y no experimental. Aplicaron el cuestionario SERVQUAL adaptado por los investigadores para su aplicación a una muestra de 200 clientes. Los hallazgos evidenciaron que existen brechas negativas entre las expectativas y percepciones del paciente sobre todas las dimensiones de la calidad del servicio. Las diferencias significativas más altas fueron en la capacidad de respuesta (-0.59,  $p < 0.05$ ), empatía (-0.49,  $p < 0.05$ ) y garantía (-0.47,  $p < 0.05$ ). Estos resultados indican que todos los pacientes estaban insatisfechos con los servicios brindados. Se concluyó que la capacidad de respuesta fue el área que necesita más atención y una mejor gestión.

En el contexto nacional, Toma (2023) deseaba aportar con discernimiento acerca de la gestión farmacéutica basado en la información e investigación de la percepción de los pacientes. Su indagación tuvo por objetivo “analizar cómo la gestión farmacéutica influye en la satisfacción de los usuarios atendidos en un centro médico en Lima”. La metodología fue cuantitativa, básica, transversal y no experimental, 108 usuarios que constituyeron la muestra respondieron a los

cuestionarios gestión farmacéutica y satisfacción. Los resultados revelaron alta satisfacción percibida por los pacientes con el servicio (78.1%), el 39.8% se mostró satisfecho y el 12% indicó una satisfacción limitada. Además, se identificó una notable influencia de la gestión farmacéutica sobre las áreas de satisfacción humana (72.4%), satisfacción tecnológica-científica (62.8%) y satisfacción en el entorno (41.1%). Finalizó confirmando que la administración farmacéutica influyó en un 68.9% en la complacencia de los usuarios.

Velásquez (2023) aborda la problemática global de la disponibilidad de fármacos en el servicio farmacéutico con el fin de optimizar la gestión farmacéutica y asegurar la disponibilidad de fármacos seguros y eficaces. Se realizó una indagación donde se planteó “identificar si la gestión farmacéutica se relaciona con la satisfacción del usuario en cuanto a la obtención de medicamentos en un nosocomio ubicado en Trujillo”. Emplearon la metodología descriptiva, nivel relacional y diseño no experimental, 273 usuarios dieron respuesta al cuestionario de gestión farmacéutica y satisfacción. Los resultados respecto a la gestión farmacéutica mostraron que el 65.6% de los participantes la consideran de nivel bueno, el 28.9% la percibieron como regular, y el 5.5% la calificaron como deficiente. En cuanto a la satisfacción, el 87.5% expresó nivel alto, el 9.2% indicó regular nivel y el 3.3% mencionó nivel bajo. En síntesis, esta investigación concluyó que la gestión farmacéutica se correlaciona positivamente con la complacencia en cuanto a la accesibilidad a los fármacos ( $\rho = 0.638$ ).

Ayala (2022) presentó el difícil acceso a medicamentos como una problemática en la sociedad peruana, deseando conocer cómo funciona la gestión farmacéutica en un centro de salud. Su indagación se centró en “identificar si la gestión farmacéutica está relacionada con el grado de satisfacción en cuanto a la obtención de fármacos en la farmacia de un centro médico en Ayacucho”. Fue desarrollada bajo el enfoque básico, relacional y no experimental, se recopiló la información de 77 usuarios mismos que respondieron a los cuestionarios de gestión farmacéutica y satisfacción. Los hallazgos evidenciaron que la gestión farmacéutica es calificada como buena por el 66% de los usuarios; asimismo, se observó que la gestión centrada tanto en el medicamento como en el usuario obtuvo calificaciones positivas, con un 66% y un 51% respectivamente; en cuanto al acceso a los medicamentos, el 55% de los pacientes expresaron satisfacción; respecto a las

dimensiones humana y técnico-científica, el 55% y el 52% indicaron niveles de satisfacción, mientras que el 51% manifestó un nivel de satisfacción regular en la dimensión relacionada con el entorno. Ultimaron que la administración de medicamentos se correlaciona positivamente con el grado de complacencia de los pacientes en lo que respecta a la obtención de fármacos ( $\rho = 0.942$ ).

Baluis (2022) destacó la importancia de la satisfacción del paciente como un indicador clave para evaluar la calidad de atención brindada en el centro de salud, considerándola esencial para impulsar mejoras continuas. La finalidad planteada fue “Analizar la asociación entre la gestión logística de los servicios farmacéuticos y la satisfacción del paciente en el C.E. Hogar San Camilo-Lima”. El estudio se sujetó a la metodología aplicada, correlacional y no experimental, emplearon dos cuestionarios que fueron respondidos por 193 usuarios mismos que constituyeron la muestra. En cuanto a los resultados de la gestión logística, el 50.8% la calificó en nivel medio, el 31.1% como bajo y el 18.1% en nivel alto, en cuanto a la satisfacción, el 37.3% percibió en nivel regular, el 36.3% nivel bajo y el 26.4% alta satisfacción. Además, mostró que la gestión de procesos se asocia con las dimensiones técnico-científico, trato humano y entorno (Sig. < 0.05). Concluyó que la gestión logística del servicio de farmacia se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios ( $\rho = 0.531$ ; Sig. = 0.001)

Santillán (2022) buscó determinar el grado de complacencia de los usuarios respecto a la atención farmacéutica con el propósito de tomar decisiones y optimizar la calidad de atención, considerando que los resultados obtenidos se convertirán en un aspecto crucial para el monitoreo institucional y la mejora continua de la atención. Desarrolló una investigación con el propósito de “evaluar el vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en una farmacia ambulatoria en Lima”. La metodología fue básica, cuantitativa, transversal y no experimental, donde 75 usuarios constituyeron la muestra. Se empleó el cuestionario SERVQUAL para analizar las dos variables. Los resultados hallaron que el 44% de los participantes indicó que la atención fue muy buena, el 31% excelente y el 1% deficiente. El 50% de los usuarios expresaron que la confianza brindada fue muy buena, el 29% excelente y el 21% buena. El 64% mencionó que las instalaciones son excelentes y el 29% muy buena. El 45% expresó que la atención fue muy buena respecto a la cortesía y amabilidad. Asimismo, se encontró

que la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y la tangibilidad guardaron relación estadística con la satisfacción del usuario. El autor concluyó que las variables tuvieron relación significativa ( $r=0.572$ ,  $p<0.000$ ).

Mallque (2021) destaca la preocupación acerca de la dispensación de medicamentos bajo receta médica, lo cual causa muchas veces molestias y poca satisfacción en los usuarios. Su indagación se centró en “identificar si la dispensación de medicamentos se relaciona con la satisfacción de los pacientes COVID-19 que fueron asistidos en un centro médico de Lima”. La metodología correspondió a un estudio aplicado, diseño no experimental y nivel correlacional, a partir del muestreo no probabilístico conformaron una muestra de 80 pacientes logrando aplicarles dos cuestionarios válidos y confiables. Entre los hallazgos de la dispensación de medicamentos, el 39% la calificó en nivel regular, el 36% bajo y el 25% bueno, no obstante, la satisfacción fue percibida por el 39% en nivel medio, el 31% alto y 30% bajo, asimismo, se halló que las dimensiones humanísticas, conocimiento, y entorno con las dimensiones tiempo de entrega, cumplimiento de entrega y calidad en la entrega de medicamentos, puesto que el valor de significancia fue menor al 0.05. Concluyó que la dispensación de medicamentos se relaciona en un 44.8% con la satisfacción del paciente (Sig. = 0.000).

Paredes (2021) identificó la necesidad de evaluar la satisfacción de los usuarios en relación a la dispensación de medicamentos, considerando que los servicios farmacéuticos son un elemento esencial y parte de los servicios de salud, que garantizan la adecuada administración y uso de medicamentos por parte de los pacientes. Se planteó “identificar si la dispensación de medicamentos se relaciona con la satisfacción del usuario en farmacia de un hospital ubicado en Lima”. Se basó en una metodología básica, de nivel correlacional y diseño no experimental, 349 pacientes mismos que respondieron a dos cuestionarios válidos constituyeron la muestra. Dentro de los resultados, evidenció que el 65.9% percibieron regular dispensación de medicamentos, el 33.8% buena disposición y el 0.3% mala. En cuanto a la satisfacción fue percibida en nivel regular por el 60.5%, seguido por la satisfacción total con el 39%, sin embargo, el 0.6% percibió insatisfacción; además, encontró relación entre las dimensiones: recepción, análisis e interpretación, registro de medicamentos y entrega de productos con la satisfacción del usuario

(Sig. < 0.05). Concluyó que la disposición de medicamentos se relaciona en un 22.4% con la satisfacción del usuario (Sig. < 0.05).

Cabanillas (2020) plantea que la proliferación de aperturas de boticas ha llevado a una pérdida de buenas prácticas de dispensación, exacerbada por la falta de recursos para la fiscalización correspondiente, por lo que realizó una indagación que tuvo por objetivo “establecer si las buenas prácticas de dispensación farmacéutica se asocian con la satisfacción del paciente en el distrito de Cajabamba”. Se sujetó en la metodología cuantitativa, básica, nivel correlacional y diseño no experimental, 310 usuarios que respondieron a dos cuestionarios válidos y confiables constituyeron la muestra. Los hallazgos evidenciaron que la farmacia cumple con las prácticas de dispensación (100%), además, el 99.4% mencionó estar muy satisfechos con la atención brindada, y el 0.6% indicó satisfacción, también encontró que las dimensiones recepción, validación, análisis y entendimiento de recetas, así como la preparación y selección de medicamentos se asocian con la complacencia de los usuarios ( $p < 0.05$ ). La conclusión extraída fue que las buenas prácticas en la dispensación de medicamentos están asociadas con la satisfacción del paciente ( $p = 0.000 < 0.05$ ).

Chávez (2020) menciona la problemática asociada con la calidad de los servicios que prestan las farmacias acerca de la dispensación de medicamentos, empatía y asesoría, efectuó una pesquisa con la finalidad de “determinar el vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción en personas que asistieron al área de farmacia de un centro sanitario en Trujillo”. Empleó la metodología básica, relacional, corte transversal y no experimental, 286 usuarios constituyeron la muestra. Se empleó la encuesta SERVQUAL para medir ambas variables. Los hallazgos indicaron que aquellos que calificaron la fiabilidad como buena expresaron un buen nivel de satisfacción (40.9%), mientras que el 43.0% de los muestreados valoraron la capacidad de respuesta como buena y estuvieron satisfechos. Aquellas personas que evaluaron positivamente la capacidad de respuesta expresaron satisfacción con el servicio en un 43.0%. Aquellos que calificaron la seguridad como muy buena tuvieron un buen nivel de satisfacción en un 42.3%. Se concluyó que las dimensiones de la calidad tenían que ser buenas para que la satisfacción también sea valorada como buena.

Rodríguez (2020) resaltó los problemas de abastecimiento de medicamentos de primera necesidad, causando malestar entre los pacientes, por lo que investigó la “impacto de la administración de la provisión de fármacos en la satisfacción de los pacientes”. La metodología fue básica, correlacional, de corte transversal y diseño no experimental, a partir del muestreo probabilístico se constituyó una muestra de 102 pacientes quienes respondieron dos cuestionarios. En los hallazgos evidenció que el 47.1% percibe poca eficiencia en la gestión de abastecimiento, mientras que el 43.1% como eficiente y el 9.8% como deficiente, también encontró que las necesidades y la programación del requerimiento del stock de fármacos influye en la complacencia de los clientes. Concluyó que la gestión de abastecimiento de medicamentos influye en un 61.9% sobre la satisfacción.

Acerca del fundamento teórico, la Teoría de la Gestión de Calidad Total (TQM) postulada en los años de 1960s está orientada al manejo de compañías. Este enfoque sugiere la evolución continua en la calidad de los productos, servicios y procesos de una organización. Asimismo, el objetivo de la mejora de los servicios ofrecidos es la satisfacción del usuario. Entre sus principios se encuentran: la orientación al cliente, expresando que son ellos quienes definen la excelencia del servicio; la mejora continua y de procesos, la cual se basa en que la calidad no es un proceso estático, por lo que se deben reconocer los aspectos a mejorar y llevar a cabo modificaciones. Por último, el principio de decisiones fundamentadas en datos establece la necesidad de utilizar información concreta y hechos verificables como fundamento para la toma de decisiones (Mahadevan, 2022; Mas'udin y Kamara, 2018).

La Teoría de la Gestión de la Cadena de Suministro se basa en la optimización de la cadena de suministro desde su fabricación hasta la entrega final al usuario. Esta propuesta ha sido explorada por años en áreas de investigación y de la industria. Además, se han discutido los aspectos humanitarios con el propósito de mitigar el riesgo y mejorar los servicios. También, se incorporan aspectos relevantes de gestión de inventarios, de logística para garantizar el acceso oportuno a productos y/o servicios (Behl y Dutta, 2019; Settanni et al., 2017).

El modelo actual propuesto por Noorliza (2020) se basó en la logística farmacéutica de acuerdo a la cultura halal. Su modelo contempla cinco logísticas de recursos, transformadas en competitividad sostenible. De acuerdo a este

modelo, se deben realizar prácticas y cadenas de suministro acorde a las normas y requisitos de cada país o cultura, con el propósito de garantizar la integridad del sistema. Su nivel de logística es más exigente y sostenible, aunque suele ser aplicada solo en esta región.

Así, la gestión farmacéutica se define como el proceso de conducir y administrar diferentes actividades relacionadas con la gestión de la industria farmacéutica y la farmacia. Es decir, son un conjunto de principios y prácticas que implican planificación, organización, supervisión y coordinación de recursos, teniendo como propósito el suministro eficiente y seguro de productos farmacéuticos, así como la calidad (Singh et al. 2022; Mattingly, et al., 2019).

Anusha et al. (2017) consideran que las áreas de gestión farmacéutica elementales son: i) la visión y el liderazgo, la cual debe ser realista para contribuir al éxito de las partes interesadas; ii) gestión del ciclo de vida del medicamento, a través del cual se deben maximizar los beneficios mediante la comprensión del ciclo del producto; iii) estrategia de producto e investigación de mercado, por lo que se busca posicionar los medicamentos que ofrece en el mercado; iv) modelo de negocio y aspectos financieros, permitiendo la creación de valor, v) hoja de ruta del producto, la cual debe ser actualizada y revisada con frecuencia, vi) experiencia del usuario, determinada mediante la interacción con el farmacéutico, vii) marketing, importante para ofrecer los medicamentos y/o servicios, viii) procesos, los cuales deben estar plasmados en documentos, además de existir un completo conocimiento del mismo.

La OPS (2022) menciona en su manual que la gestión en farmacia involucra aspectos de planificación, donde se encuentran elementos de manejo de calidad, riesgos y mejora continua. Planificación estratégica y operativa, así como la selección de medicamentos. El segundo factor lo constituye la gestión per se, la cual aborda la gestión de compras, de facturación, de medicamentos en áreas de almacenamiento, de medioambiente, de recursos humanos y sanitarios, y seguridad laboral. En el tercer aspecto, se encuentra la atención al usuario, donde se debe considerar la dispensación de medicamentos, la dosis unitaria, distribución de medicamentos o insumos a institución, la atención farmacéutica y la farmacovigilancia. En el cuarto aspecto, se hace mención a la elaboración o

preparación de medicamentos y, finalmente, se menciona la gestión del conocimiento e información de medicamentos.

El MINSA (2022) emitió un documento técnico donde se establecen las buenas prácticas de la oficina farmacéutica con el propósito de mejorar el desempeño en relación a los servicios ofrecidos por farmacias, boticas y farmacias en centros hospitalarios. Estos servicios incluyen almacenamiento, dispensación, farmacovigilancia, seguimiento farmacoterapéutico y de distribución y transporte.

Entre las principales consideraciones están: i) aseguramiento de la calidad, la cual debe realizarse en todas las áreas de organización y está dirigida a implementar las buenas prácticas. Cada oficina farmacéutica debe contener un manual de calidad, donde se especifiquen la misión, visión y organigrama, así como las funciones y responsabilidades del personal. Asimismo, los productos farmacéuticos deben ser adquiridos en centros con autorización sanitaria en funcionamiento o estar ubicadas en mercados de abastos, ferias, grifos o casa habitación; ii) personal, por la cual las oficinas farmacéuticas deben encontrarse bajo la responsabilidad de un químico farmacéutico como director técnico. Así también, el personal que se desempeñe en la oficina farmacéutica debe ser supervisada por el director técnico, además, deben llevar uniformes y mantener la correcta higiene de sí mismos; iii) documentación, por la cual toda oficina farmacéutica debe contar con los documentos necesarios de los procesos de buenas prácticas de farmacia. Se debe tener libros electrónicos o impresos que contengan las recetas, control de estupefacientes y responsables de su elaboración. Acerca de la dispensación de psicotrópicos, también deben estar registrados en este formato (MINSA, 2022).

Dentro de la documentación, las oficinas farmacéuticas deben contar con un manual o guía de primeros auxilios, emergencias toxicológicas y el manual de buenas prácticas de oficina farmacéutica; iv) infraestructura y equipamiento, por la cual se debe contar con materiales, instrumentos, infraestructura y equipamiento que permitan garantizar la conservación, almacenamiento y mantenimiento apropiado de las condiciones de los productos o dispositivos aprobados en su registro sanitario. Las instalaciones deben tener una buena iluminación, estar protegida del ingreso de insectos o aves, el cableado eléctrico debe tener cubiertas

protectoras. Las áreas deben estar debidamente separadas, delimitadas e identificadas con un adecuado flujo de operaciones (MINSA, 2022).

Yagüe y Rubio (2019) definen la satisfacción del usuario como la opinión o actitud sobre la evaluación de la confirmación o desconfirmación de las expectativas en la adquisición y/o experiencia de consumo de un producto. A pesar de los múltiples conceptos, todos concuerdan que es necesaria la presencia de un objeto o servicio que el consumidor espera alcanzar.

En el sector sanitario, las propuestas convergen entre las teorías de marketing y atención sanitaria. Linder-Pelz define la satisfacción como la valoración positiva acerca de diferentes dimensiones de la atención médica. Considerando ello, la satisfacción del cliente en relación a los servicios de farmacia implica los procedimientos de la gestión de calidad en todos sus niveles de atención médica, el incremento de la adherencia al usuario de la medicación y la mejora del conocimiento del paciente sobre su condición (Druică *et al.*, 2021; Barghouth y Al-Abdallah, 2021).

La investigación de Majid *et al.* (2018) y la revisión sistemática de Druică *et al.* (2021) mencionan que la satisfacción del usuario en farmacias comunitarias suele estar determinada por los indicadores de la velocidad en la atención, disposición del farmacéutico y recomendaciones sobre medicamentos, localización de la farmacia, zona de espera y atención recibida. Además, los datos sociodemográficos, entre los que se encuentran el sexo, la edad, ingreso o seguro médico; brindan una influencia de contexto, mas no de predicción de satisfacción. Por tanto, se puede decir que la satisfacción está más asociada con los aspectos comerciales, por ejemplo, la calidad del entorno y la actitud de los profesionales.

La importancia de la complacencia del usuario consiste en ser un indicador relevante acerca de la calidad de los servicios médicos, además de funcionar como un predictor sobre la relación entre el proveedor y el usuario y cumplimiento del tratamiento farmacológico. Sumado a ello, la atención farmacéutica puede contribuir a reducir la morbilidad y mortalidad asociada a los medicamentos, mejorar los resultados clínicos y la calidad de vida del usuario. Por ende, una de los factores esenciales lo constituye la relación entre el cliente y el profesional farmacéutico. En ocasiones, los pacientes o usuarios pueden brindar la confianza para que los profesionales en farmacia gestionen su salud y bienestar. Por tanto, las farmacias

constituyen espacios de asesoramiento médico y puntos de venta de productos farmacéuticos (El-Kholy et al. 2022; Febryana et al., 2019).

Acerca de las teorías de la satisfacción, La Teoría de la Desconfirmación sostiene que la satisfacción de un paciente se deriva de cómo difieren sus expectativas iniciales de lo que realmente experimenta en su atención médica. Cuando la percepción del paciente difiere de lo que esperaba, puede dar lugar a sentimientos de insatisfacción o satisfacción, dependiendo de si la experiencia supera o no las expectativas iniciales. Además, la Teoría de la Equidad sostiene que la satisfacción del paciente se fundamenta en la percepción del paciente acerca de si se le brinda un trato justo. Es decir, los pacientes comparan la atención que reciben con la que otros pacientes reciben y, en función de esta comparación, determinan su nivel de satisfacción (McLoughlin et al., 2018; Serrano et al., 2018).

Avedis Donabedian (1996) propuso el Modelo de Calidad de Atención Médica, el cual sigue siendo el más aceptado a pesar de sus generalidades. El modelo se basa en la valoración de los servicios de salud a través de tres dimensiones: dimensión técnica, dimensión interpersonal y dimensión del entorno. Donabedian argumentaba que la calidad de los servicios podía ser evaluada y mejorada al considerar estos tres componentes en conjunto (citando en López et al., 2021; Torres y Vásquez, 2015).

De igual manera, el Ministerio de Salud (Minsa, 2016) también considera estas tres dimensiones: Dimensión humana: describe a los componentes interpersonales de la atención, con las características de i) reconocimiento de los derechos y especificidades individuales de la persona; información completa, veraz y comprendida por el usuario; ii) interés expreso en el individuo, sus percepciones y requerimientos; empatía, amabilidad y trato cordial en la atención; iii) aspectos éticos, orientados a los principios ético-deontológicos que rigen el comportamiento de los especialistas que brindan servicios de salud.

Dimensión técnico-científica: consiste en los servicios de atención técnica, entre cuyas características se encuentran i) eficacia, referida al cumplimiento del propósito de la prestación de servicios de salud desde un enfoque técnico; ii) eficiencia, medida a través del uso o disponibilidad adecuada de recursos para obtener los resultados requeridos; iii) seguridad, por lo que se busca maximizar las ventajas y reducir al mínimo los riesgos en cuanto al bienestar de las personas.

Dimensión del entorno: hace referencia a las instalaciones y facilidades que la empresa o institución ofrece para la prestación de los servicios. Aquí se incluyen los espacios, limpieza, orden y ambientación que recibe y percibe el usuario.

Entre los instrumentos empleados para valorar la complacencia del usuario, se describe el propuesto por Parasuraman et al. (1985), quienes plantearon las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Posteriormente, Cronin y Taylor (1994) elaboraron el modelo SERVPERF (SERVICE PERFORMANCE), utilizando las mismas dimensiones de Parasuraman et al. (1985). Sin embargo, a diferencia del enfoque anterior, el modelo SERVPERF no se centra en evaluar las diferencias entre las expectativas y el rendimiento del servicio. En cambio, se concentra exclusivamente en la evaluación que el usuario realiza del servicio recibido (Cronin y Taylor, 1994).

Asimismo, en Estados Unidos se desarrolló el modelo SERVQUAL, el cual fue validado en Latinoamérica por Michelsen Consulting (1988). Este instrumento se basa en un cuestionario tipo Likert, en una escala de 1 a 7. Años más tarde, en 1998, fue adaptado, por lo que pasó a denominarse modelo SERVQHOS, empleado sobre todo en enfermería. Este instrumento estuvo constituido por 19 ítems de tipo Likert, en una escala de 1 a 5. Así, el modelo SERVQHOS se centra principalmente en la satisfacción con los servicios proporcionados por enfermeros. En el caso de SERVQUAL y SERVPERF, ambos se basan en dimensiones similares, pero su enfoque es más amplio, ya que se utilizan para evaluar la satisfacción de los clientes en una amplia gama de empresas (Castelo-Rivas y Cueva-Toaquiza, 2022; Salamanca et al., 2020).

No obstante, Tonario (2018), diseñó un cuestionario en base a las dimensiones propuestas por Avedis Donabedian (1996) y el Ministerio de Salud (MINSA, 2016), orientado a los servicios ofrecidos por la industria farmacéutica. Años más tarde, Ayala (2022) realizó una adaptación del instrumento en mención, considerando una escala tipo Likert y un conjunto de 18 preguntas. Dentro de la dimensión humana, se abordaron preguntas de atención oportuna; mientras que, en la dimensión técnico-científica, se formularon interrogantes acerca de las buenas prácticas de dispensación y, finalmente; la dimensión entorno, abordó cuestiones de atención segura.

### **III. METODOLOGÍA**

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

La investigación básica se apoya en teorías desarrolladas en investigaciones básicas, lo que le permite resolver cuestiones prácticas y producir nuevo conocimiento (Arias et al., 2022). Por lo tanto, el estudio utilizó conocimientos fundamentales preexistentes para ofrecer una solución a la pregunta formulada por el investigador, lo que a su vez contribuyó a la creación de conocimiento.

El enfoque cuantitativo, según Arias et al. (2022), es un método científico estructurado que implica la recopilación de datos de una población específica. Estos datos se organizan en tablas y gráficos con el propósito de poner a prueba una hipótesis formulada en la investigación. Por lo tanto, en respuesta al problema presentado, se emplearon herramientas que facilitaron la recolección, análisis y comprensión de información de las variables, lo que llevó a la obtención de conclusiones.

#### **Diseño de investigación**

De acuerdo con Arias (2020), el diseño no experimental implica la evaluación y análisis de variables o fenómenos en su entorno natural; mientras que, el corte transversal implica la recopilación de información en un sólo período y lugar. Por lo tanto, en este estudio, no se aplicó ningún tratamiento para alterar el comportamiento de las variables. Asimismo, las variables se observaron y analizaron en su contexto natural, y los datos se recopilaron en un único momento.

Según Arias (2020), el nivel correlacional no plantea variables dependientes o independientes, sólo se encarga de medir la relación entre dos o más variables. Ante ello, el estudio buscó determinar la relación existente entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario.

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

##### **Variable 1. Gestión farmacéutica**

**Definición conceptual:** un conjunto de principios y prácticas que implican planificación, organización, supervisión y coordinación de recursos en esta industria, teniendo como propósito el suministro eficiente y seguro de productos farmacéuticos (Singh et al. 2022; Mattingly et al., 2019).

**Definición operacional:** la gestión farmacéutica se medirá por medio de un cuestionario teniendo en consideración las dimensiones: gestión enfocada al medicamento y gestión enfocada al paciente (Viñas, 2019, citado por Ayala, 2022).

Indicadores de la dimensión gestión enfocada al medicamento

- Disponibilidad
- Uso racional
- Farmacovigilancia

Indicadores de la dimensión gestión enfocada al paciente

- Buenas prácticas de dispensación
- Seguimiento farmacoterapéutico

**Escala de medición:** ordinal de tipo Likert

**Variable 2.** Satisfacción del usuario

**Definición conceptual:** Druică et al. (2021) define la satisfacción como la valoración positiva acerca de diferentes dimensiones de la atención médica.

**Definición operacional:** la satisfacción en los usuarios se medirá mediante la aplicación de un cuestionario que contendrá las dimensiones: humana, técnico científico y entorno (Viñas, 2019, citado por Ayala, 2022).

Indicadores de la dimensión humana

- Atención oportuna

Indicadores de la dimensión técnico científica

- Buenas prácticas de dispensación

Indicadores de la dimensión entorno

- Atención segura

**Escala de medición:** ordinal de tipo Likert.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

**Población:** se constituye por todos los datos que cumplen con condiciones específicas, están compuestas por personas que comparten atributos comunes y que pueden evaluarse cuantitativamente (Sucasaire, 2022); la población estará constituida por 100 usuarios de la oficina farmacéutica.

Criterios de inclusión:

- Usuarios mayores de 18 años que son atendidos en la oficina farmacéutica durante el 2023.
- Usuarios sin discapacidad mental.

- Usuarios que aceptaron participar voluntariamente del estudio y que firmaron el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que acudieron a la oficina farmacéutica sin receta médica o que no fueron atendidos.
- Usuarios que no terminaron de llenar los cuestionarios.
- Usuarios que no se interesaron en formar parte del estudio.

**Muestra:** subconjunto representativo de la población que poseen características similares (Sucasaire, 2022); la muestra se conformará por 80 usuarios de la oficina farmacéutica.

**Muestreo:** se empleará el muestreo no probabilístico permitiendo que la selección de los elementos cumpla con características que son establecidas por el investigador para que formen parte de la muestra (Sucasaire, 2022).

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

Se empleó la técnica de la encuesta, correspondiéndole el instrumento del cuestionario el cual se compone de interrogantes o afirmaciones en secuencia lógica y comprensible, en este instrumento, no hay respuestas correctas o incorrectas ya que conducen a diferentes resultados; además, el cuestionario cumplirá con los estándares de validez y confiabilidad (Sucasaire, 2022).

Para evaluar a la gestión farmacéutica, se empleó un cuestionario compuesto por 15 preguntas, las 8 primeras interrogantes evaluarán la dimensión gestión enfocada al medicamento y los 7 restantes la dimensión gestión enfocada al cliente. Comprende una escala Likert que va del 1 (nunca) a 5 (siempre), fue valorada a través de los niveles malo (24-30), regular (31-34) y buena (35-58). El cuestionario fue creado por Tomairo (2018) y modificado por Ayala (2022), cuenta con validez por juicio de expertos y confiabilidad por Alpha de Cronbach de 0.951.

La variable satisfacción del usuario fue evaluada mediante el cuestionario constituido por 18 interrogantes, las primeras 5 interrogantes midieron la atención oportuna, las 10 siguientes la dimensión técnico científica y los 3 restantes la dimensión entorno, el instrumento comprende una escala Likert que va de 1(nunca) a 5 (siempre); fue valorada a partir de los niveles insatisfecho (34-36), regularmente satisfecho (37-42) y satisfecho (43-88). El cuestionario fue tomado del estudio de

Ayala en el 2022, el cual cuenta con validez por juicio de expertos y confiabilidad por Alpha de Cronbach de 0.965.

### **3.5 Procedimiento de recolección de datos**

Dentro del proceso de obtención de datos informativos, en primera instancia la investigadora obtuvo la aprobación del director de la oficina farmacéutica, luego realizó las coordinaciones para programar las fechas en las que se administrará los cuestionarios a los usuarios. A continuación, identificaron las unidades de estudio a las que aplicaron los cuestionarios. Durante la interacción con los usuarios la investigadora les explicó el propósito de la investigación con el fin de incentivar su participación voluntaria en el estudio. Posterior a la recopilación de datos, la investigadora verificó que cada cuestionario esté debidamente llenado, luego, transfirió la información a una base de datos y llevó a cabo el análisis estadístico correspondiente.

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

Después de completar la aplicación de los cuestionarios, se procederá a realizar la tabulación de los datos utilizando el software Microsoft Excel, posteriormente, los datos se transferirán al programa estadístico SPSS (versión 26), donde se llevó a cabo la codificación de las variables y dimensiones. Con el propósito de abordar cada uno de los objetivos se desarrollaron por medio de un análisis descriptivo permitiendo determinar el nivel de gestión farmacéutica y satisfacción del usuario, dentro del ámbito de la estadística inferencial, se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ( $n > 50$  datos), esto seguido por la aplicación de métodos paramétricos o no paramétricos que posibilitaron la contrastación de las hipótesis de investigación, de este modo, se obtuvieron conclusiones detalladas y recomendaciones en relación con el estudio.

### **3.7 Aspectos éticos**

En el desarrollo de esta investigación, es imperativo considerar los principios establecidos en la publicación de Helsinki, quien establece que el principio de respeto por las personas implica el respeto de las decisiones personales y la autonomía de los participantes, lo que exige la obtención de su consentimiento informado de manera libre y voluntaria durante la recopilación de datos (Alvarez, 2019).

El principio de beneficencia impone la responsabilidad del investigador de cuidar la integridad física y psicosocial de los participantes; el principio de justicia requiere una selección equitativa de los participantes, sin favorecer a un individuo o grupo en particular. El consentimiento informado es un documento que proporciona información necesaria y adecuada a los participantes para que tomen una decisión informada y libre sobre su participación en la investigación, lo que se fundamenta en el respeto y la autonomía, fomentando la comunicación entre los investigadores y los participantes (Alvarez, 2019).

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Estadística descriptiva

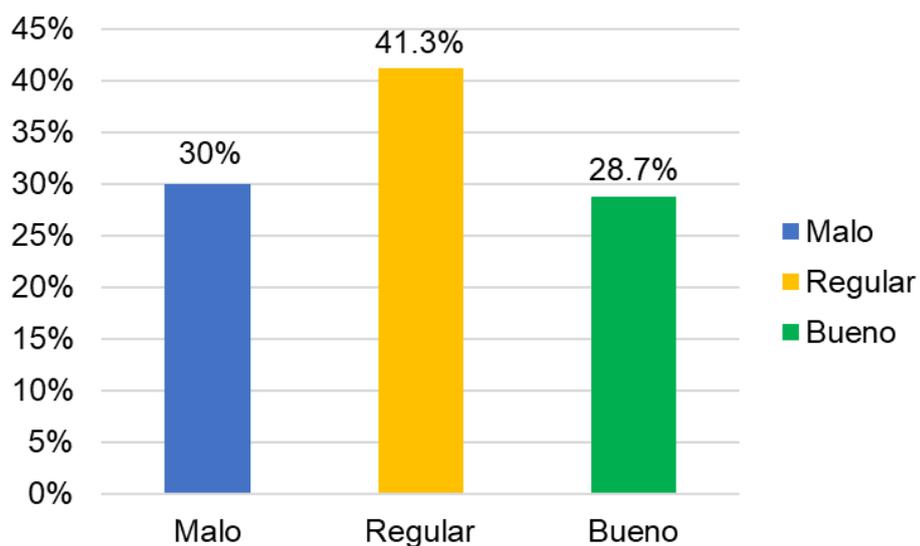
**Tabla 1**

*Nivel de gestión farmacéutica*

Nivel	N	%
Malo	24	30%
Regular	33	41.3%
Bueno	23	28.7%
Total	80	100%

**Figura 1**

*Nivel de gestión farmacéutica*



**Interpretación:**

De entre los 80 encuestados, se constató que el 41.3% evalúa la gestión farmacéutica como regular, el 30% opina que la gestión es mala, y el 28.7% señala que la gestión es buena.

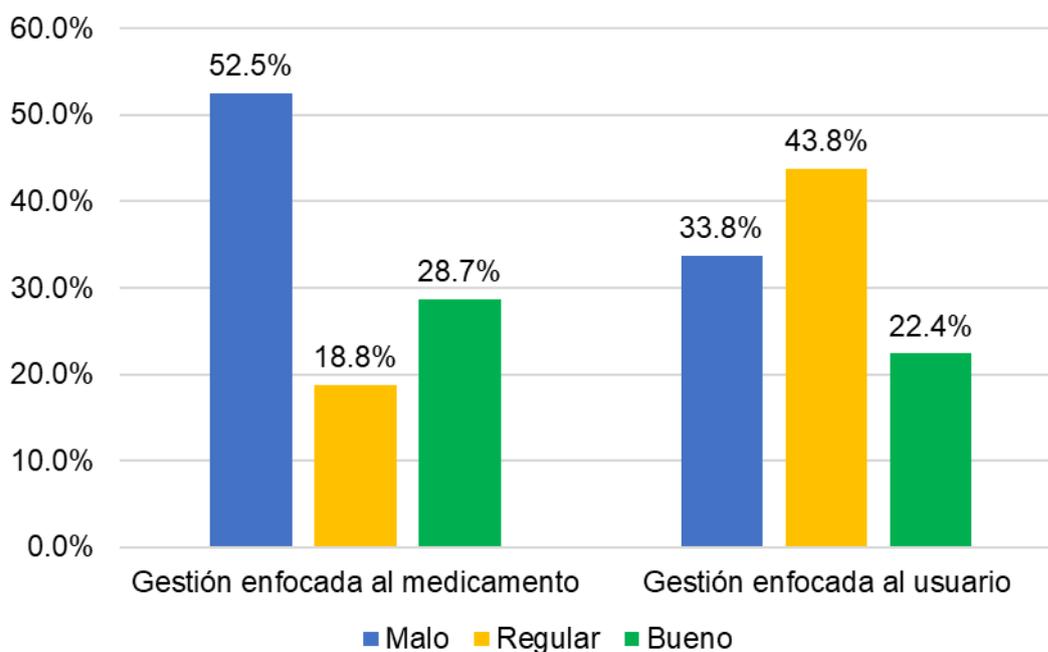
**Tabla 2**

*Niveles de las dimensiones gestión enfocada al medicamento y enfocada al usuario*

Nivel	Gestión enfocada al medicamento		Gestión enfocada al usuario	
	n	%	n	%
Malo	42	52.5%	27	33.8%
Regular	15	18.8%	35	43.8%
Bueno	23	28.7%	18	22.4%
Total	80	100%	80	100%

**Figura 2**

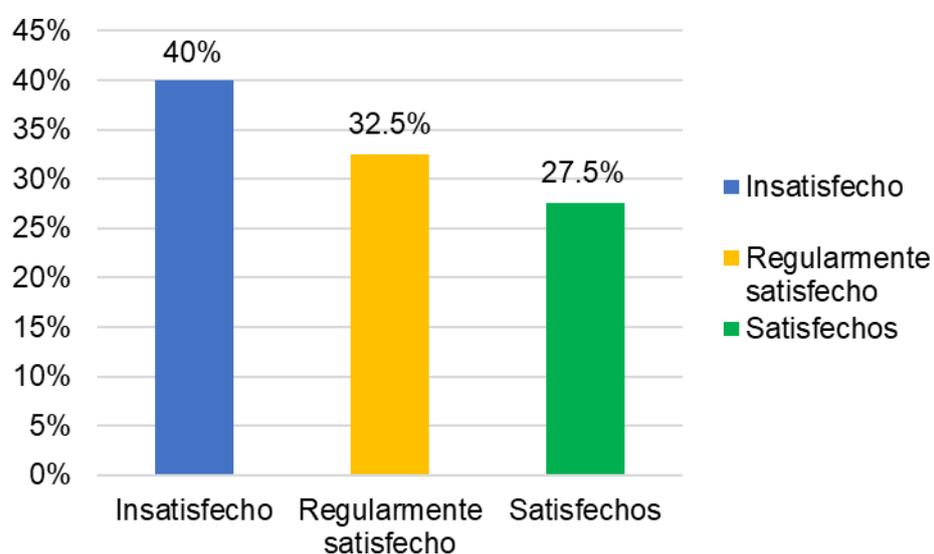
*Niveles de las dimensiones gestión enfocada al medicamento y enfocada al usuario*

**Interpretación:**

En lo que respecta a la dimensión centrada en el medicamento, el 52.5% indicó un nivel malo, el 28.7% la evaluó como buena y el 18.8% la clasificó como regular. En cuanto a la dimensión centrada en el usuario, el 43.8% la calificó como regular, el 33.8% la percibió como mala y el 22.4% la consideró buena.

**Tabla 3***Nivel de satisfacción del usuario*

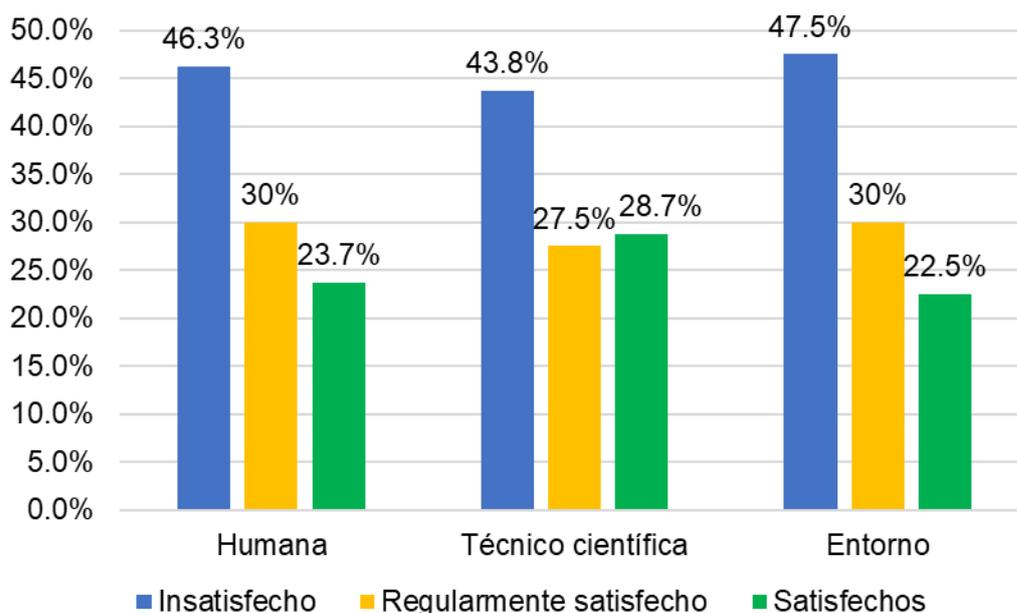
Nivel	N	%
Insatisfecho	32	40%
Regularmente satisfecho	26	32.5%
Satisfechos	22	27.5%
Total	80	100%

**Figura 3***Nivel de satisfacción del usuario***Interpretación:**

En cuanto al grado de satisfacción de los usuarios, se notó que, de los 80 participantes, el 40% experimentó insatisfacción, el 32.5% expresó satisfacción regular y el 27.5% manifestó estar satisfecho.

**Tabla 4***Niveles de las dimensiones humana, técnico científica y entorno*

Nivel	<i>Humana</i>		<i>Técnico científica</i>		<i>Entorno</i>	
	n	%	N	%	n	%
Insatisfecho	37	46.3%	35	43.8%	38	47.5%
Regularmente satisfecho	24	30%	22	27.5%	24	30%
Satisfechos	19	23.7%	23	28.7%	18	22.5%
Total	80	100%	80	100%	80	100%

**Figura 4***Niveles de las dimensiones humana, técnico científica y entorno***Interpretación:**

En cuanto a la dimensión humana, se constató que el 46.3% experimentó insatisfacción, el 30% manifestó satisfacción regular y el 23.7% percibió satisfacción. En cuanto a la dimensión técnico-científica, el 43.8% la calificó como insatisfactoria, el 27.5% indicó satisfacción regular y el 28.7% expresó satisfacción. En relación con la dimensión del entorno, el 47.5% señaló insatisfacción, el 30% experimentó satisfacción regular y el 22.5% mostró satisfacción.

## 4.2. Estadística inferencial

### Hipótesis General

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en los usuarios de una oficina farmacéutica del distrito, Pueblo Libre, 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en los usuarios de una oficina farmacéutica del distrito, Pueblo Libre, 2023.

**Tabla 5**

*Correlación entre la gestión farmacéutica y satisfacción del usuario*

		Gestión farmacéutica	Satisfacción del usuario
Gestión farmacéutica	Coeficiente de Correlación	1.000	.714**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	80	80
Satisfacción del usuario	Coeficiente de Correlación	.714**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

### Interpretación:

Dado el valor de  $p=0.000 < 0.05$  se procede a rechazar la hipótesis nula, confirmando que existe relación significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción de los usuarios. Además, al observar el valor de  $R=0.714$ , se constata que la relación es fuerte. Esto indica que la correcta gestión farmacéutica generará en los usuarios mayor satisfacción durante la atención brindada.

### Hipótesis específica 1

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la gestión enfocada al medicamento y la dimensión humana en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la gestión enfocada al medicamento y la dimensión humana en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023.

**Tabla 6**

*Correlación entre la gestión enfocada al medicamento y atención humana en los usuarios.*

		Dimensión gestión enfocada al medicamento	Dimensión humana
Dimensión gestión enfocada al medicamento	Coeficiente de correlación	1.000	.592**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	80	80
Dimensión humana	Coeficiente de Correlación	.592**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

### Interpretación:

Con un valor de  $p=0.000$ , inferior a 0.05, lleva al rechazo de la hipótesis nula, confirmando la presencia de una relación significativa entre la gestión centrada en el medicamento y la dimensión humana. Además, al considerar el valor de  $R=0.592$ , se evidencia relación moderada. Este hallazgo sugiere que llevar a cabo una gestión efectiva de los medicamentos posibilita la provisión de un servicio amable y cortés, indicando que se ofrecerá una atención oportuna y humanizada.

## Hipótesis específica 2

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la gestión enfocada al usuario y la dimensión técnico científico en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la gestión enfocada al usuario y la dimensión técnico científico en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023.

**Tabla 7**

*Correlación entre la gestión enfocada en el usuario y atención técnico científico en los usuarios.*

		Dimensión gestión enfocada en el usuario	Dimensión técnico científico
Dimensión gestión enfocada en el usuario	Coefficiente de correlación	1.000	.593**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	80	80
Dimensión técnico científico	Coefficiente de Correlación	.593**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

### Interpretación:

Según la información proporcionada en la tabla, se observó que el valor de  $p=0.000$  fue inferior a 0.05; en consecuencia, se confirma la existencia de una relación significativa entre la gestión enfocada al usuario y la dimensión técnico-científico. Asimismo, al considerar el valor de  $R=0.593$ , se constata una relación moderada entre ambas. Esto implica que mantener una adecuada gestión enfocada al usuario permitirá que el aspecto técnico científico sea mejorado.

### Hipótesis específica 3

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la gestión enfocada al medicamento y la dimensión humana en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la gestión enfocada al medicamento y la dimensión humana en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023.

**Tabla 8**

*Correlación entre la gestión enfocada al medicamento y entorno en los usuarios.*

		Dimensión gestión enfocada al medicamento	Dimensión entorno
Dimensión gestión enfocada al medicamento	Coeficiente de correlación	1.000	.317**
	Sig. (bilateral)		0.004
	N	80	80
Dimensión entorno	Coeficiente de Correlación	.317**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.004	
	N	80	80

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

### Interpretación:

Dado el valor de  $p=0.004$  menor a 0.05 se rechaza la hipótesis nula, evidenciando una relación significativa entre la gestión enfocada en el medicamento y la dimensión del entorno. Sin embargo, el valor de  $R=0.317$  señala la relación baja entre. Estos hallazgos indican que una adecuada administración de los medicamentos contribuye a la creación de un entorno seguro.

## V. DISCUSIÓN

Después de recopilar la información, se seleccionó una muestra de 80 usuarios atendidos en una farmacia ubicada en el distrito de Pueblo Libre. Como parte de la discusión descriptiva de la indagación, se observó la evaluación de la gestión farmacéutica revelando que el 41.3% la consideró de nivel regular, el 30% la calificó como nivel malo y el 28.7% la percibió como buena. En lo que respecta a la dimensión centrada en los medicamentos, el 52.5% la calificó como nivel malo, mientras que la dimensión centrada al usuario, el 43.8% la valoró como nivel regular.

Hallazgos similares fueron identificados en el artículo publicado por Hadal et al. (2021), quienes informaron que la puntuación global de los servicios en farmacia fue de  $3.91 \pm 0.77$ , considerándola como la más baja. Ante esto, destacaron la importancia de implementar intervenciones gerenciales, como la contratación de personal capacitado y la realización de capacitaciones en el lugar para el personal de farmacia. Además, subrayaron la importancia de realizar evaluaciones regulares con el fin de comprender las opiniones de los clientes acerca del servicio prestado y tomar medidas de control apropiadas.

Lo anteriormente detallado, se puede explicar a partir de la teoría de la gestión de la cadena de suministro, esta busca mejorar la eficiencia y eficacia de cada paso en el proceso, asegurando una entrega oportuna y satisfactoria para el cliente final. Un componente esencial de esta teoría es la gestión de inventarios, que se encarga de optimizar el manejo de existencias para garantizar la disponibilidad de productos y servicios cuando y donde se necesiten (Behl y Dutta, 2019; Settanni et al., 2017).

Dicho de otra manera, la teoría de la gestión de la cadena de suministro ofrece un marco de trabajo estratégico que abarca todas las fases del proceso, desde la producción hasta la entrega, y destaca la relevancia de una administración efectiva de inventarios para asegurar la accesibilidad y disponibilidad de productos y servicios para los usuarios.

En cuanto a la satisfacción del usuario, se evidenció que el 40% expresó insatisfacción, el 32.5% indicó sentirse regularmente satisfecho, mientras que el 27.5% manifestó estar satisfecho. Específicamente, las dimensiones relacionadas

con el trato humano (46.3%), la competencia técnico-científica (43.8%) y el ambiente (47.5%) generaron insatisfacción entre los usuarios.

Contrariamente, Azeez et al. (2020), informaron en su estudio que la mayoría de los encuestados calificaron su satisfacción con los servicios brindados por las farmacias comunitarias como buena o muy buena, llegando a destacar la apariencia profesional y el tiempo dedicado a la asesoría sobre la administración de medicamentos como indicadores fundamentales para la complacencia del cliente con la atención de calidad.

Resultados similares también se observaron en la investigación de Ari et al. (2021), quienes encontraron un nivel general de satisfacción bastante alto entre los clientes. Sin embargo, resaltaron la importancia de la privacidad durante las consultas con el farmacéutico y la respuesta proporcionada por este. Además, señalaron deficiencias en la gestión de los medicamentos, subrayando la necesidad de mejoras.

De esta manera Mahdi et al. (2020) resaltaron la importancia que los pacientes otorgan al asesoramiento proporcionado por el farmacéutico como un indicador crucial para la satisfacción general. Destacaron, además, que los profesionales deben contar con habilidades en atención y asesoramiento farmacéutico para promover el servicio y asegurar la prestación de servicios de calidad. Así mismo, Gizaw et al. (2021) confirmaron que los farmacéuticos juegan un rol fundamental en la satisfacción de los clientes, haciendo hincapié en la necesidad de mantener un sistema logístico de calidad para garantizar la disponibilidad, precisión y puntualidad en la entrega de productos.

Por su parte, Choque et al. (2019) informaron que el 90.57% de los clientes se encuentran satisfechos con la atención recibida, calificándola como muy buena o excelente, aunque un 1.98% señaló deficiencias en el servicio. Asimismo, Semegn y Alemkere (2019) indicaron que la mitad de los encuestados mostraron satisfacción, enfatizando en la importancia de la habilidad de comunicación y la orientación en la prestación de servicios.

Desde una perspectiva teórica, la teoría de la desconfirmación proporciona un marco para entender cómo la satisfacción del paciente se deriva de las expectativas iniciales que surgen de la experiencia médica percibida. En este contexto, al referirnos a la percepción del paciente, estamos considerando no solo

los sentimientos positivos que puedan surgir, sino también aquellos que generan molestias e insatisfacción en función de las experiencias vividas. En otras palabras, la teoría de la desconfirmación nos ayuda a analizar cómo la realidad experimentada por el paciente se compara con sus expectativas iniciales y cómo esta comparación influye en su nivel de satisfacción.

En cuanto al propósito general de la investigación, que radicó en establecer si la gestión farmacéutica se relaciona con satisfacción de los usuarios en una oficina farmacéutica del distrito de Pueblo Libre, los hallazgos de las pruebas estadísticas inferenciales indicaron la relación positivamente significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción de los usuarios, destacando una fuerte relación entre ambas variables.

Los resultados obtenidos en la presente indagación coinciden con investigaciones previas que respaldan la importancia de una gestión efectiva en diferentes aspectos relacionados con la atención farmacéutica, en el caso de Toral-Tinitana et al. (2019) indicaron relación significativa entre la administración del entorno comercial y el nivel de calidad en el servicio al cliente dentro del sector farmacéutico.

Además, los estudios de Toma (2023) y Cabanilas (2020) respaldan el impacto positivo tanto de la administración farmacéutica como de las prácticas adecuadas de dispensación en la satisfacción de los pacientes, respectivamente. Estas correlaciones subrayan la relevancia de implementar estrategias de gestión eficientes en entornos farmacéuticos para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del paciente.

Así mismo, los hallazgos recopilados de diversas investigaciones coinciden en demostrar una correlación moderadamente significativa entre diferentes aspectos de la administración farmacéutica y la complacencia de los clientes. La investigación de Velásquez (2023) destaca la correlación moderada con la satisfacción de los clientes en general. Asimismo, Santillán (2022) subraya la asociación moderada entre la calidad del servicio farmacéutico y la complacencia de los usuarios.

Por su parte, Baluis (2022) resalta la moderada relación entre la gestión logística del servicio de farmacia y la complacencia de los clientes. De maneja semejante, Mallque (2021) y Paredes (2021) evidenciaron la relación

moderadamente significativa entre la entrega de medicamentos y la complacencia de los usuarios. Por su parte, Rodríguez (2020) destacó la conexión moderada entre la gestión de abastecimiento de medicamentos y la complacencia de los clientes.

Finalmente, Ayala (2022) confirma de manera contundente que la administración farmacéutica guarda una conexión sólida con la satisfacción en la accesibilidad a los medicamentos. Estos hallazgos anteriormente mencionados subrayan la importancia estratégica de una gestión efectiva en aspectos logísticos, calidad del servicio, dispensación de medicamentos y abastecimiento para garantizar una experiencia satisfactoria para los clientes en el ámbito farmacéutico.

Considerando la perspectiva teórica, la gestión del medicamento se sujeta en la Teoría de la Gestión de Calidad Total (TQM), la cual se enfocó en la administración de empresas con el objetivo de mejorar los servicios proporcionados a los clientes, buscando maximizar su satisfacción. Entre los principios fundamentales se destaca la orientación al cliente, la búsqueda constante de mejoras tanto en los procesos como en el servicio, y la toma de decisiones basada en datos para asegurar decisiones fundamentadas y eficientes (Mahadevan, 2022; Mas'udin y Kamara, 2018). En esencia, la TQM proporciona un enfoque integral para la gestión empresarial, priorizando la calidad, la satisfacción del cliente y la mejora continua como elementos clave para el éxito organizacional.

Respecto al Modelo de Calidad de Atención Médica, que sigue siendo ampliamente aceptado a pesar de sus generalidades, este modelo se sustenta en la valoración de los servicios sanitarios mediante tres dimensiones fundamentales: dimensión técnica, dimensión interpersonal y dimensión del entorno. Donabedian sostenía que la calidad de los servicios podía ser evaluada y mejorada al tener en cuenta estos tres componentes de manera integral (mencionado en López et al., 2021; Torres y Vásquez, 2015). Entonces, una gestión farmacéutica bien estructurada no sólo mejora la eficiencia interna, sino que también impacta directamente en la percepción positiva y complacencia de los clientes, fortaleciendo así la calidad de los servicios farmacéuticos ofrecidos.

En cuanto al primer objetivo específico, que consiste en evaluar la relación entre la gestión enfocada al medicamento y la dimensión humana en los usuarios de una oficina farmacéutica, se observó la existencia de correlación positivamente

baja entre ambas. Estos hallazgos coinciden con los resultados obtenidos en la indagación de Mallque (2021), quien confirma una asociación positiva y significativa entre la entrega de medicamentos y la dimensión humana. Esta relación permite resalta la importancia de la gestión eficiente en la dispensación de medicamentos con la finalidad de fortalecer la interacción humana y mejorar la percepción positiva de los usuarios en el contexto farmacéutico.

No obstante, la idea de que la gestión enfocada al medicamento puede fundamentarse en el modelo propuesto por Noorliza (2020), que destaca la importancia de la logística farmacéutica y se centra en establecer prácticas y cadenas de suministro que cumplan con las normativas específicas de cada país, asegurando así la disponibilidad y calidad de los medicamentos de manera eficiente. Asimismo, la dimensión humana, según las pautas establecidas por el Ministerio de Salud (Minsa, 2016), aborda los elementos interpersonales fundamentales en la prestación de servicios de atención. Esta dimensión se centra en reconocer los derechos de los individuos, considerar sus particularidades individuales, y demostrar interés genuino hacia cada persona. Además, incorpora aspectos éticos y deontológicos, resaltando la importancia de una atención que no solo sea técnica y científica, sino también empática, ética y centrada en el respeto hacia la individualidad de cada paciente.

En cuanto al segundo objetivo específico, que consiste en determinar la relación entre la gestión enfocada al usuario y la dimensión técnico científico en los usuarios de una oficina farmacéutica, los hallazgos revelaron la existencia de correlación positivamente moderada entre ambas. estos hallazgos tuvieron concordancia con lo encontrado en la investigación de Baluis (2022), quien resaltó una asociación moderada entre la gestión orientada al usuario y la capacidad técnico científico hacia los clientes, demostrando una relación significativa (Sig.<0.001, rho=0.660). Asimismo, Mallque (2021) respaldó estos hallazgos al evidenciar que el cumplimiento con el usuario y el conocimiento técnico y científico están positivamente relacionados de manera significativa (Sig.=0.021, rho=0.258).

Estas consistencias refuerzan la importancia de una gestión centrada en el usuario para lograr un servicio farmacéutico que combine eficazmente aspectos técnicos y científicos con un trato humano y cordial hacia los clientes. Ante ello, la gestión enfocada al usuario abarca aspectos como la dispensación, administración

y distribución de medicamentos, además de la atención farmacéutica brindada a los clientes (OPS, 2022); por otra parte, la dimensión técnico-científica se logra comprender los aspectos relacionados con la prestación de los servicios de atención en salud, teniendo como principales características la eficacia, eficiencia y seguridad, de esta manera los clientes confirmaron que el personal que labora en dicha farmacia no logra resolver de manera correcta sus reclamos, y en algunas ocasiones suelen no encontrar los medicamentos de necesitan llegando a producir en ellos incomodidad (Minsa, 2016).

En colación al tercer objetivo específico, que permite establecer la relación entre la gestión enfocada al medicamento y la dimensión entorno en los usuarios de una oficina farmacéutica, se observó la existencia de correlación positivamente baja entre ambas. Estos hallazgos concuerdan con la investigación realizada por Mallque (2021) quien evidenció que la entrega de medicamentos se relaciona positivamente con la dimensión entorno ( $\text{Sig.}=0.038$ ,  $\rho=0.205$ ). Estas correlaciones refuerzan la importancia de considerar la gestión farmacéutica y su impacto en aspectos clave, como la entrega de medicamentos y la percepción del entorno, para mejorar la calidad del servicio en una oficina farmacéutica.

Ante ello, la OPS (2022) menciona que la gestión enfocada al medicamento se sujeta principalmente al manual de gestión en farmacia, logrando cumplir con los aspectos de planificación estratégica y operática, además de la selección de los medicamentos, este aspecto permite comprender la importancia de la gestión de compras, facturación y almacenamiento de los medicamentos. Así mismo, la dimensión entorno engloba las instalaciones y comodidades que la empresa o institución proporciona para la prestación de los servicios. En este aspecto se consideran los espacios, la higiene, la organización y la ambientación que experimenta y percibe el usuario (Minsa, 2016).

## **VI. CONCLUSIONES**

Primera: existe relación positiva alta entre la gestión farmacéutica y la satisfacción de los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023.

Segunda: existe de relación positivamente moderada entre la gestión enfocada al medicamento y la dimensión humana de los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023.

Tercera: existe relación positivamente moderada entre la gestión enfocada al usuario y la dimensión técnico científico de los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023.

Cuarta: existe relación positivamente baja entre la gestión enfocada al medicamento y la dimensión entorno de los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Considerando los hallazgos obtenidos de la presente indagación se plantean las siguientes sugerencias:

Primera: al gerente de la oficina farmacéutica se le recomienda implementar sistemas enfocados en la mejora continua o implementar sistemas eficientes que permitan asegurar la disponibilidad de medicamentos con el propósito de optimizar los servicios de atención proporcionados a los usuarios.

Segunda: se sugiere capacitar al personal farmacéutico con la finalidad de que pueda proporcionar información detallada sobre los medicamentos, además de brindar atenciones de manera individual y personal, de esta manera podrá tener en cuenta las necesidades específicas de cada usuario.

Tercera: se recomienda al personal que labora en la oficina farmacéutica, así como al gerente, desarrollar capacitaciones constantes para ampliar y fortalecer los conocimientos técnicos y científicos; creando en los profesionales la capacidad de brindar un asesoramiento individualizado de los medicamentos.

Cuarta: se recomienda al personal que labora en la oficina farmacéutica desarrollar un programa de mantenimiento con el propósito de asegurar que las instalaciones funciones de manera óptima, asimismo, se sugiere mantener un alto estándar de limpieza en todas las áreas de la farmacia.

## REFERENCIAS

- Alvarez, P. (2019). *Ética e investigación*. Facultad de Derecho- Ceide. Cali: Universidad De Santiago de Cali.  
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:aK2miZJeH4kJ:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>
- Anjalee, A., Rutter, V. y Samaranayake, N. (2022). Gaps in expectations and current practices of pharmacy services among doctors and patients – an exploratory study in a Sri Lankan tertiary care hospital providing free healthcare [Brechas en las expectativas y prácticas actuales de los servicios de farmac. *BMC Health Services Research*, 22(1), 1149.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9465901/>
- Anusha, K., Krishna, P. y Praveen, V. (2017). Pharmaceutical product management [Gestión de productos farmacéuticos]. *The Pharma Innovation Journal*, 6(11), 112-114.  
<https://www.thepharmajournal.com/archives/2017/vol6issue11/PartB/6-10-55-648.pdf>
- Ari, S., Sylva, A. y Aditama, H. (2021). Assessing Patient Satisfaction with Community Pharmacy Services in Yogyakarta, Indonesia [Evaluación de la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia comunitaria en Yogyakarta, Indonesia]. *International Journal of Pharmaceutical Research*, 13(1), 4641-4645. [https://www.researchgate.net/profile/Susi-Kristina-2/publication/348674885\\_Assessing\\_Patient\\_Satisfaction\\_with\\_Community\\_Pharmacy\\_Services\\_in\\_Yogyakarta\\_Indonesia/links/600a2eb0299bf14088b19a70/Assessing-Patient-Satisfaction-with-Community-Pharmacy-Servic](https://www.researchgate.net/profile/Susi-Kristina-2/publication/348674885_Assessing_Patient_Satisfaction_with_Community_Pharmacy_Services_in_Yogyakarta_Indonesia/links/600a2eb0299bf14088b19a70/Assessing-Patient-Satisfaction-with-Community-Pharmacy-Servic)
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL.  
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20500.12390/2238>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. y Vásquez-Paucar, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis [en línea]* (1era ed.). Inudi.  
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20500.12390/3109>

- Armas, J. y Chávez, L. (2021). Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olevagoya, Jauja 2018. *Instituto de Innovación y Formación Científica*, 2(1), 12-25.  
<https://revistas.infoc.edu.pe/index.php/sendas/article/view/55/133>
- Ayala, Y. (2022). *Gestión farmacéutica y satisfacción del acceso a medicamentos de usuarios atendidos en farmacia del centro de salud Belén, Ayacucho 2021 [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80977>
- Azeez, A., Ahmed, I. y Asaad, D. (2020). Influence of Pharmacy Characteristics and Customer Quality of Life on Satisfaction of Community Pharmacy Customers [Influencia de las características de la farmacia y la calidad de vida del cliente en la satisfacción de los clientes de las farmacias comun. *Innovations in Pharmacy*, 11(1), 1-10.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8132536/>
- Baluis, J. (2022). *Gestión de logística del servicio de farmacia y satisfacción del usuario en el centro de excelencia Hogar San Camilo - Lima, 2021 [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83835>
- Barghouth, D. y Al-Abdallah, G. (2021). Outpatient's Satisfaction Analysis of Pharmaceutical Service in Pharmacy Installation in Reksodiwiryo Hospital Padang [Factores del servicio de farmacia y desempeño de la farmacia: el papel de la satisfacción del paciente en las farmacias comunitarias]. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 15(3), 410-428.  
[https://www.researchgate.net/publication/352347036\\_Pharmacy\\_service\\_factors\\_and\\_pharmacy\\_performance\\_the\\_role\\_of\\_patient\\_satisfaction\\_in\\_community\\_pharmacies](https://www.researchgate.net/publication/352347036_Pharmacy_service_factors_and_pharmacy_performance_the_role_of_patient_satisfaction_in_community_pharmacies)
- Behl, A. y Dutta, P. (2019). Humanitarian supply chain management: a thematic literature review and future directions of research [Gestión de la cadena de suministro humanitaria: una revisión de la literatura temática y direcciones futuras de la investigación]. *Annals of Operations Research*, 283(1), 1001-1044. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10479-018-2806-2>

- Cabanillas, J. (2020). *Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente en un establecimiento farmacéutico del Distrito de Cajabamba [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45806>
- Castelo-Rivas, W. y Cueva-Toaquiza, J. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? *Polo del Conocimiento*, 7(6), 176-198. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9042495.pdf>
- Castro, J., Jiménez, A. y Botero, A. (2022). Factors related to technical management and adverse drug event reporting in independent retail pharmacies in Cali, Colombia [Factores relacionados con la gestión técnica y la notificación de eventos adversos por medicamentos en farmacias minoristas indepe. *Heliyon*, 8(3), 1-15. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844022003048>
- Chávez, L. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51476>
- Choque, E., Peñaranda, R., Sivila, Y. y Vargas, J. (2019). Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre. *Bio Scientia*, 2(4), 19-29. <https://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327/245>
- Colegio Médico del Perú. (7 de set de 2022). *Alarma por desabastecimiento de medicamentos en regiones del país*. <https://www.cmp.org.pe/alarma-por-desabastecimiento-de-medicamentos-en-regiones-del-pais/>
- Cronin, J. y Taylor, S. (1994). Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality [Servperf versus Servqual: conciliación de la medición de la calidad del servicio basada en el desempeño y en las percepciones menos. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224299405800110>
- Druică, E., Ianole-Călin, R., Băicuș, C. y Dinescu, R. (2021). Determinants of Satisfaction with Services, and Trust in the Information Received in Community Pharmacies: A Comparative Analysis to Foster Pharmaceutical

- Care Adoption [Determinantes de la satisfacción con los servicios y la confianza en la información r. *Healthcare*, 9(5), 562. <https://www.mdpi.com/2227-9032/9/5/562>
- El-Kholy, A., Abdelaal, K., Alqhtani, H., Abdel-Wahab, B. y Abdel-Latif, M. (2022). Publics' Perceptions of Community Pharmacists and Satisfaction with Pharmacy Services in Al-Madinah City, Saudi Arabia: A Cross Sectional Study [Percepciones del público sobre los farmacéuticos comunitarios y satisfacción con los servicios farmacéuticos e. *Medicina*, 48(3), 432. <https://www.mdpi.com/1648-9144/58/3/432>
- Febryana, L., Fiani, M., Made, N. y Agus, M. (2019). Patient satisfaction with pharmaceutical care services provided at primary-level and secondary-level health facilities in Indonesia's health coverage system [Satisfacción del paciente con los servicios de atención farmacéutica prestados en establecimiento. *Journal of Health Research*, 33(1), 80-88. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JHR-06-2018-0033/full/html>
- Gizaw, T., Bogale, M. y Gudeta, T. (2021). Investigating the effect of pharmaceutical logistics service performance on customer satisfaction: a two-step approach with structural equation modeling [Investigación del efecto del desempeño del servicio de logística farmacéutica en la satisfacción del. *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 14(1), 64. <https://joppp.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40545-021-00351-6>
- Hadal, N., Ibrahim, A., Mohammed, A., Habib, Y., Hussain, T., Saad, K., Alruwaili, N., Alanazi, A., Hassan, A. y Shadid, B. (2021). Exploring satisfaction level among outpatients regarding pharmacy facilities and services in the Kingdom of Saudi Arabia; a large regional analysis [Explorar el nivel de satisfacción entre los pacientes ambulatorios con respecto a las instalaciones y serv. *PLOS ONE*, 16(4), 1-10. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0247912>
- Kebede, H., Tsehay, T., Necho, M. y Zenebe, Y. (2021). Patient Satisfaction Towards Outpatient Pharmacy Services and Associated Factors at Dessie Town Public Hospitals, South Wollo, North-East Ethiopia [Satisfacción del paciente con los servicios de farmacia para pacientes ambulatorios y

- factores asociados en. *Patient preference and adherence*, 15(1), 87-97.  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7837535/>
- Lara-Aké, N. (2020). Un panorama general de la atención farmacéutica en México. *Revista de la OFIL*, 30(4), 334-336.  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699-714X2020000400012](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-714X2020000400012)
- López, E., Sifuentes, M., Rodríguez, R., Aguilar, S. y Perea, G. (2021). Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: diálogos en la sociedad del conocimiento*, 9(23), 1-8.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-80642021000100003#:~:text=En%20su%20elaboraci%C3%B3n%20se%20tomaron,de%20estructura%2C%20proceso%20y%20resultado.](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003#:~:text=En%20su%20elaboraci%C3%B3n%20se%20tomaron,de%20estructura%2C%20proceso%20y%20resultado.)
- Mahadevan, B. (2022). *Total Quality Management in the Healthcare industry: An Efficient Guide for Healthcare Management [Gestión de Calidad Total en la Industria de la Salud: Una Guía Eficiente para la Gestión de la Salud]*. Notion Press.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Total\\_Quality\\_Management\\_in\\_the\\_Healthca/gzZxEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Total+Quality+Management+theory&pg=PT33&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Total_Quality_Management_in_the_Healthca/gzZxEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=Total+Quality+Management+theory&pg=PT33&printsec=frontcover)
- Mahdi, D., Abbas, A., Islam, A., Almaskeen, M., Almulla, A., Alali, M., AlQaroos, A., Raafat, M., Shahid, M. y Haseeb, A. (2020). Patient Satisfaction and Their Willingness to Pay for a Pharmacist Counseling Session in Hospital and Community Pharmacies in Saudi Healthcare Settings [Satisfacción del paciente y su disposición a pagar por una sesión de asesoramiento farmacéutico en far. *Frontiers in Pharmacology*, 11(1), 1-11.  
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fphar.2020.00138/full>
- Majid, M., Ji, W., Masood, I., Farooq, M., Zubair, M., Chang, J., Jiang, M., Atif, N. y Fang, Y. (2018). Patient Satisfaction with Community Pharmacies Services: A Cross-Sectional Survey from Punjab; Pakistan [Satisfacción del paciente con los servicios de farmacias comunitarias: una encuesta transversal de Punjab; Pakistán]. *International Journal of Environmental Research and*

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6313509/>

- Mallque, A. (2021). *Dispensación de medicamentos y satisfacción del paciente Covid- 19 de un Centro de Salud de Primer Nivel de Atención – Lima, 2021 [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70277>
- Mas'udin, I. y Kamara, M. (2018). Impact Of Just-In-Time, Total Quality Management And Supply Chain Management On Organizational Performance: A Review Perspective [Impacto de la gestión de la calidad total, el justo a tiempo y la gestión de la cadena de suministro en el desempeño organiza. *Jurnal Teknik Industri*, 19(1), 11-20. <https://ejournal.umm.ac.id/index.php/industri/article/view/4916>
- Mattingly, J., Mullins, D., Melendez, D., Boyden, K. y Eddington, N. (2019). A Systematic Review of Entrepreneurship in Pharmacy Practice and Education [Una revisión sistemática del espíritu empresarial en la práctica y la educación farmacéutica]. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 83(3), 7233. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0002945923011221>
- McLoughlin, T., Torsher, L., Dutton, R. y Salina, F. (2018). *Advances in Anesthesia 2018 [Avances en anestesia 2018]*. Elsevier Health Sciences. [https://www.google.com.pe/books/edition/Advances\\_in\\_Anesthesia\\_2018/-356DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=%22Patient+satisfaction%22&pg=PA25&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Advances_in_Anesthesia_2018/-356DwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=%22Patient+satisfaction%22&pg=PA25&printsec=frontcover)
- Ministerio de Salud [MINSA]. (2016). *Informe técnico del Sistema de Gestión de la calidad*. MINSA. [https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/acerca\\_ins/gestion\\_calidad/077.%20R.M.%20519-2006-MINSA%20Sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad.pdf](https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/acerca_ins/gestion_calidad/077.%20R.M.%20519-2006-MINSA%20Sistema%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad.pdf)
- MINSA. (2022). *Documento Técnico: Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica*. MINSA. <https://www.gob.pe/institucion/Minsa/normas-legales/3302257-554-2022-Minsa>
- Noorliza, K. (2020). A sustainable model for halal pharmaceutical logistics [Un modelo sostenible de logística farmacéutica halal]. *International Journal of*

- Islamic Marketing and Branding*, 5(3), 181.  
<https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJIMB.2020.113150>
- OPS. (14 de abr de 2012). *Farmacéuticos analizaron desafíos de incluir farmacia en Atención Primaria de la Salud* . <https://www.paho.org/es/noticias/14-4-2012-farmaceuticos-analizaron-desafios-incluir-farmacia-atencion-primaria-salud>
- OPS. (2022). *Estándar de Buenas Prácticas de Farmacia Hospitalaria*. MINSA.  
<https://www.paho.org/es/documentos/estandar-nacional-buenas-practicas-farmacia-hospitalaria>
- OPS. (4 de oct de 2023). *La OPS busca fortalecer los servicios farmacéuticos en las Américas*. <https://www.paho.org/es/noticias/4-10-2023-ops-busca-fortalecer-servicios-farmaceuticos-americas>
- Organización de las Naciones Unidas. (24 de may de 2022). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2023). *Documentos Educación farmacéutica*. <https://www.paho.org/es/documents/temas/educacion-farmaceutica>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research [Un modelo conceptual de calidad del servicio y sus implicaciones para investigaciones futuras]. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.  
<https://www.jstor.org/stable/1251430?typeAccessWorkflow=login>
- Paredes, A. (2021). *Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario externo en farmacia de consultorios externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021 [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]*.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86501>
- Peña, C. y Sablón, N. (2023). Evaluación del nivel de servicio en una farmacia en el Ecuador. *Revista UNIANDÉS Episteme*, 10(1), 54-68.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8879882>
- Rodríguez, J. (2020). *Influencia de la gestión de abastecimiento de medicamentos en la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud “Yugoslavo”, Nuevo*

- Chimbote - 2020 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].*  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48147>
- Salah, A., Shah, S., Abbas, G., Hussain, M., Saleem, A., Khurram, H., Rashid, U., Hussain, T., Habib, Y., Ilyas, K., Tariq, S., Jamil, A., Ibrahim, A. y Ibrahim, S. (2023). Assessing Patient Satisfaction with Community Pharmacy Services: A Large Regional Study at Punjab, Pakistan [Evaluación de la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia comunitaria: un gran estudio regional en Punjab, Pakistán]. *Patient Preference and Adherence*, 17(1), 13-22. <https://www.dovepress.com/assessing-patient-satisfaction-with-community-pharmacy-services-a-larg-peer-reviewed-fulltext-article-PPA>
- Salamanca, L., Casallas, D. y Medina, V. (2020). Knowledge management model in the productive chain of health services providing entities [Modelo de gestión del conocimiento en la cadena productiva de las entidades prestadoras de servicios de salud]. *International Journal of Mechanical and Production*, 21(1), 823-834. <https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/27912>
- Santillán, C. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].*  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85528>
- Sarawasti, M., Ari, S. y Karim, A. (2018). Perceived service quality and patient satisfaction at pharmacy department in Yogyakarta, Indonesia [Calidad del servicio percibido y satisfacción del paciente en el departamento de farmacia en Yogyakarta, Indonesia]. *International Journal of Pharmacy and Pharmaceutical Sciences*, 10(2), 1-4. [https://www.researchgate.net/profile/Susi-Kristina-2/publication/328763231\\_Perceived\\_Service\\_Quality\\_and\\_Patient\\_Satisfaction\\_at\\_Pharmacy\\_Department\\_in\\_Yogyakarta\\_Indonesia/links/5ce6276892851c4eabb71104/Perceived-Service-Quality-and-Patient-Satisfaction-](https://www.researchgate.net/profile/Susi-Kristina-2/publication/328763231_Perceived_Service_Quality_and_Patient_Satisfaction_at_Pharmacy_Department_in_Yogyakarta_Indonesia/links/5ce6276892851c4eabb71104/Perceived-Service-Quality-and-Patient-Satisfaction-)
- Semegn, S. y Alemkere, G. (2019). Assessment of client satisfaction with pharmacist services at outpatient pharmacy of Tikur Anbessa Specialized Hospital [Evaluación de la satisfacción del cliente con los servicios farmacéuticos en la farmacia ambulatoria del Hospital Especializado Tikur.

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6821072/>

- Serrano, C., Shah, V. y Abràmoff, M. (2018). Use of Expectation Disconfirmation Theory to Test Patient Satisfaction with Asynchronous Telemedicine for Diabetic Retinopathy Detection [Uso de la teoría de la desconfirmación de expectativas para probar la satisfacción del paciente con telemedicina asin. *International Journal of Telemedicine and Applications*, 2018(1), e7015272. <https://www.hindawi.com/journals/ijta/2018/7015272/>
- Settanni, E., Seosamh, T. y Singh, J. (2017). Pharmaceutical supply chain models: A synthesis from a systems view of operations research [Modelos de cadena de suministro farmacéutica: una síntesis desde una visión sistémica de la investigación de operaciones]. *Operations Research Perspectives*, 4(1), 74-95. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2214716016301105>
- Singh, M., Kumar, P., Saxena, S. y Kumar, S. (2022). *Ladder for Exit Exam [Escalera para el Examen de Salida]*. Clever Fox Publishing. [https://www.google.com.pe/books/edition/Ladder\\_for\\_Exit\\_Exam/m416EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=PHARMACEUTICAL+MANAGEMENT&pg=PA632&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Ladder_for_Exit_Exam/m416EAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=PHARMACEUTICAL+MANAGEMENT&pg=PA632&printsec=frontcover)
- Sucasaire, J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra de investigación*. Lima. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3096>
- Toma, J. (2023). *La gestión farmacéutica en la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un policlínico, Lima-2022 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112150>
- Tomairo, E. (2018). *Gestión farmacéutica y satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en los servicios de farmacia de los hospitales de la DIRESA-Callao, 2017 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Callao]*. Repositorio Institucional - Universidad Nacional del Callao. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4000>
- Toral-Tinitana, R., Gallardo, N., Pasaca-Mora, M. y Cevallos, C. (2019). La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el

- mercado farmacéutico, Loja “ Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 5(1), 136-159. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/853>
- Torres, S. y Vásquez, S. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendio*, 18(35), 57-76. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Velasquez, R. (2023). *Gestión farmacéutica y satisfacción de usuarios al acceso a medicamentos en un establecimiento de salud nivel III-2, Trujillo, 2023 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/124169>
- Walti-Chanes, C. y Ramírez-Penagos, A. (2021). Conocimiento sociodemográfico y respuesta institucional a una pandemia. El caso de México. *Papeles de población*, 27(107), 41-101. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-74252021000100041](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-74252021000100041)
- Yagüe, M. y Rubio, N. (2019). *Customer Loyalty and Brand Management [Lealtad del Cliente y Gestión de Marca]*. MDPI. [https://www.google.com.pe/books/edition/Customer\\_Loyalty\\_and\\_Brand\\_Management/KyWxDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=definition+of+customer+Satisfaction&pg=PA41&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Customer_Loyalty_and_Brand_Management/KyWxDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=definition+of+customer+Satisfaction&pg=PA41&printsec=frontcover)

Anexo 1. Operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión farmacéutica	<p>Conjunto de recursos que respaldan la ejecución de las tareas del farmacéutico, incluyendo una variedad de procesos administrativos y técnicos. Estos recursos son esenciales para asegurar un suministro eficaz de medicamentos y para elevar los estándares de calidad en la prestación del servicio, con la meta de proporcionar una atención de primera clase a los pacientes (Tomairo,</p>	<p>La variable gestión farmacéutica será medida por medio de un cuestionario teniendo en consideración las dimensiones: gestión enfocada al medicamento y gestión enfocada al paciente.</p>	Gestión enfocada al medicamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad</li> <li>- Uso racional</li> <li>- Farmacovigilancia</li> </ul>	Ordinal
			Gestión enfocada al paciente	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buenas prácticas de dispensación</li> <li>- Seguimiento farmacoterapéutico</li> </ul>	

	2017, citado por Ayala, 2022).				
Satisfacción en los usuarios	La habilidad de los pacientes para adquirir los medicamentos que requieren en el lugar y momento de su preferencia, con la certeza de su calidad y el acceso a la información necesaria para su correcta utilización (Viñas, 2019, citado por Ayala, 2022).	Para medir la variable satisfacción en los usuarios se aplicará un cuestionario que contendrá las dimensiones: humana, técnico científico y entorno.	Humana	- Atención oportuna	Ordinal
			Técnico científica	- Buenas prácticas de dispensación	
			Entorno	- Atención segura	
Datos sociodemográficos	Son las características individuales que se manifiestan en un grupo de personas y que reflejan su contexto social y cultural específico. Estas particularidades abarcan elementos como la edad, el sexo, el nivel de educación, la	Se medirán mediante la edad, género y grado de instrucción	Edad	- Joven - Adulto - Adulto mayor	Ordinal
			Sexo	- Masculino - Femenino	Nominal
			Grado de instrucción	- Sin instrucción - Primaria completa - Primaria incompleta - Secundaria completa - Secundaria incompleta	Nominal

	ubicación de residencia, entre otros (Wolti-Chanes y Ramírez-Penagos, 2021)			<ul style="list-style-type: none"><li>- Superior técnico y/o universitario incompleto</li><li>- Superior técnico y/o universitario completo</li></ul>	
--	---	--	--	---	--

Anexo 2. Matriz de consistencia

Título: Gestión farmacéutica y satisfacción en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023.								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES					
<b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023? <b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023.	<b>Hipótesis general</b> Existe relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de	<b>Variable: Gestión farmacéutica</b>					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores		Niveles y rangos
			Gestión enfocada al medicamento	- Disponibilidad - Uso racional - Farmacovigilancia	<b>1 al 8</b>	Ordinal	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Malo Regular Bueno
Gestión enfocada al usuario	- Buenas prácticas de dispensación - Seguimiento farmacoterapéutico	<b>9 al 15</b>	Ordinal					

¿Cuál es la relación entre la gestión enfocada al medicamento y la dimensión humana en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023? ¿Cuál es la relación entre la gestión enfocada en el usuario y la dimensión técnico	<b>Objetivos específicos</b> Determinar la relación entre la gestión enfocada al medicamento y dimensión humana en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023. Determinar la relación entre la gestión enfocada en el usuario y la	Pueblo Libre, 2023.	<b>Variable: Satisfacción del usuario</b>					
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala y valores</b>		<b>Niveles y rangos</b>
			Humana	- Atención - Oportuna	<b>1 al 5</b>	Ordinal	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Insatisfecho Regularmente satisfecho Satisfecho
			Técnico científica	- Buenas prácticas de dispensación	<b>6 al 15</b>	Ordinal		
Entorno	- Atención segura	<b>16 al 18</b>	Ordinal					

<p>científico en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023? ¿Cuál es la relación entre la gestión enfocada al medicamento y la dimensión entorno en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023?</p>	<p>dimensión técnico científico en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023. Determinar la relación entre la gestión enfocada al medicamento y la dimensión entorno en los usuarios de una oficina farmacéutica,</p>							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

	distrito de Pueblo Libre, 2023.								
<b>TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> <b>TIPO:</b> Básica <b>DISEÑO:</b> Cuantitativo, correlacional, no experimental.	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> <b>Población:</b> 100 usuarios que asisten a una oficina farmacéutica. <b>Muestra:</b> 80 usuarios que asisten a una oficina farmacéutica. <b>Muestreo:</b> NO Probabilístico	<b>TÉCNICA E INSTRUMENTO</b> <b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento</b> : Cuestionario							

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

#### **Cuestionario de gestión farmacéutica**

Tomado de Ayala (2022)

I. **Presentación:** Buen día estimado (a) usuario, agradezco su participación en este cuestionario, que tiene como objetivo “Determinar la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023”. Sus respuestas son totalmente confidenciales y será utilizadas para fines investigativos.

#### II. **Datos generales:**

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Sexo:**

Femenino ( )

Masculino ( )

**Grado de instrucción:**

Sin instrucción ( )

Primaria completa ( )

Primaria incompleta ( )

Secundaria completa ( )

Secundaria incompleta ( )

Superior técnico y/o universitario incompleto ( )

Superior técnico y/o universitario completo ( )

III. **Instrucciones:** A continuación, se le presenta 15 preguntas que deberá responder marcando con un aspa la respuesta que se ciñe a su opinión.

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

<b>Dimensión: gestión enfocada al medicamento</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>Disponibilidad de medicamentos</b>					
<b>1</b>	¿Su receta estuvo disponible en su totalidad?					

2	¿Alguna vez tuvo que comprar los medicamentos de su receta al no encontrarlos en el establecimiento de salud?					
	<b>Uso racional de medicamentos</b>					
3	¿Le entregaron el medicamento con el nombre prescrito?					
4	¿Le entregaron el medicamento en la dosis correcta?					
5	¿Le entregaron el medicamento en la cantidad correcta?					
6	¿Los medicamentos antimicrobianos y psicotrópicos se atienden solo con receta médica (Rp)?					
	<b>Farmacovigilancia</b>					
7	¿Está informado sobre el comité de farmacovigilancia (CFVC) en el establecimiento de salud?					
8	¿Está informado sobre el sistema de reporte de notificaciones de sospechas de reacciones adversas a medicamentos RAM?					
	<b>Dimensión 2: gestión enfocada en el usuario</b>					
	<b>Buenas prácticas de dispensación</b>					
9	¿Se cumplen con los procedimientos de las buenas prácticas de dispensación (BPD)?					
10	¿El dispensador le brinda información pertinente sobre el medicamento entregado?					
11	¿El área de farmacia cuenta con un adecuado ambiente para el servicio de dispensación?					
12	¿Se cuenta con suficiente dotación de personal para el servicio de dispensación?					
13	¿La orientación estuvo a cargo del químico Farmacéutico?					
	<b>Seguimiento farmacoterapéutico</b>					
14	¿Tiene conocimiento del comité de seguimiento farmacoterapéutico (CFCT)?					

<b>15</b>	¿Tiene conocimiento que puede reportar algún problema de salud relacionado al uso a medicamentos (PRM)?					
-----------	---	--	--	--	--	--

## Cuestionario satisfacción del usuario

Tomado de Ayala (2022)

- I. **Presentación:** Buen día estimado (a) usuario, agradezco su participación en este cuestionario, que tiene como objetivo “Determinar la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023”. Sus respuestas son totalmente confidenciales y será utilizadas para fines investigativos.
- II. **Instrucciones:** A continuación, se le presenta 18 preguntas que deberá responder marcando con un aspa la respuesta que se ciñe a su opinión.

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

Dimensión: humana		1	2	3	4	5
	<b>Atención oportuna</b>					
1	¿Usted recibió un trato cordial y amable?					
2	¿Se respeta el orden de llegada para su atención?					
3	¿La atención de su receta fue rápida?					
4	¿El personal que le atiende muestra interés en resolver sus dudas con respecto a su receta?					
5	¿El personal que le atendió se encuentra correctamente uniformado?					
	<b>Dimensión 2: técnico científico</b>					
	<b>Buenas prácticas de dispensación</b>					
6	¿Cuándo tiene algún reclamo, el responsable del área muestra interés en resolverlo?					
7	¿El servicio de farmacia cuenta con equipos y materiales disponibles para agilizar su atención?					
8	¿El área de farmacia cuenta con la infraestructura adecuada?					
9	¿Las instalaciones del área de farmacia le resultan visualmente llamativas?					

<b>10</b>	¿Se le proporciona información de los medicamentos en folletos, boletines, periódico mural, etc.?					
<b>11</b>	¿Los elementos materiales dentro del área de farmacia son visualmente atractivos (orden de anaqueles, medicamentos ordenados)?					
<b>12</b>	¿El área de farmacia cuenta con señales de evacuación en casos de emergencia?					
<b>13</b>	¿Encontró al Químico Farmacéutico en el área de farmacia?					
<b>14</b>	¿El Químico Farmacéutico tuvo disponibilidad cuando usted necesitó orientación?					
<b>15</b>	¿El tiempo dedicado por el Químico Farmacéutico para resolver sus preguntas fue suficiente?					
<b>Dimensión: entorno</b>						
	<b>Atención segura</b>					
<b>16</b>	¿La sala de espera del servicio de farmacia está limpia y ordenada?					
<b>17</b>	¿La sala de espera del servicio de la farmacia cuenta con servicios higiénicos?					
<b>18</b>	¿La sala de espera del servicio de farmacia cuenta con tachos para el depósito de residuos sólidos?					

***¡Gracias por su participación!***

## CONSENTIMIENTO INFORMADO



Estimado Usuario:

El propósito de esta ficha de consentimiento es hacer de su conocimiento que nos encontramos en proceso de desarrollo de un proyecto de investigación denominado “Gestión farmacéutica y satisfacción en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023”. El objetivo del estudio es determinar la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en los usuarios de una oficina farmacéutica, distrito de Pueblo Libre, 2023, dicha investigación será realizada por la licenciada Huanca Queque, Janeth Consuelo de la Universidad César Vallejo.

De aceptar participar en este proyecto, dar su conformidad de haber sido informado de todos los procedimientos, en caso tenga alguna duda a las preguntas efectuadas, realizarlas al momento de resolver los cuestionarios.

De antemano agradezco su apoyo en contribuir con una investigación que ayudará a facilitar los alcances necesarios para mejorar la gestión en los servicios de la salud.

Fecha: .....

.....

Firma del Participante

Anexo 5. Baremación de las variables

<b>Variable</b>	<b>Escala de medición</b>
Gestión farmacéutica	Buena (35-58), regular (31-34), mala (24-30).
<b>Dimensiones</b>	
Gestión enfocada al medicamento	Buena (19-28), regular (17-18), mala (9-16)
Gestión enfocada al usuario	Buena (8-14), regular (15-16), mala (8-14)

<b>Variable</b>	<b>Escala de medición</b>
Buenas prácticas de dispensación	Insatisfecho (34-36), regularmente satisfecho (37-42) y satisfecho (43-88)
<b>Dimensiones</b>	
Recepción y validación de la receta: Buena	Insatisfecho (9-10), regularmente satisfecho (11-12) y satisfecho (13-24)
Análisis e interpretación de la receta	Insatisfecho (19-20), regularmente satisfecho (21-22) y satisfecho (23-49)
Preparación y selección de los Productos	Insatisfecho (5-6), regularmente satisfecho (7-8) y satisfecho (9-15)

Anexo 6. Prueba de normalidad de las variables

**Tabla 9**

*Prueba de normalidad de las variables gestión farmacéutica y satisfacción del usuario con sus respectivas dimensiones*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión: gestión enfocada al medicamento	0.199	80	0.000
Dimensión 2: gestión enfocada en el usuario	0.295	80	0.000
Gestión farmacéutica	0.234	80	0.000
Dimensión: humana	0.298	80	0.000
Dimensión 2: técnico científico	0.309	80	0.000
Dimensión: entorno	0.201	80	0.000
Satisfacción del usuario	0.271	80	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Anexo 7. Validación de Juicio de Expertos

**Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem):**

\_\_\_\_\_ si \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable [ x ]**                    **Aplicable después de corregir [ ]**  
**No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg:** Neuman Mario Pineda Perez  
**DNI:** 09410930.

**Especialidad del validador:** \_\_\_\_\_ **Mg. En investigación y docencia superior** \_\_\_\_\_

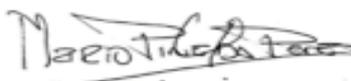
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**10 de noviembre de 2023**



**Neuman Mario Pineda Perez**  
**Mg. En Investigación y Docencia Superior**  
**QF CQFP 18130**

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem):

SI

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  No aplicable  Aplicable después de corregir

Apellidos y nombres del juez validador, Dr. / Mg. Candry Arazely Orellana Aguilar  
DNI: 40160212

Especialidad del validador: Mg. Maestría en Gestión de los servicios de la Salud.

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende con dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de noviembre de 2023



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem):

\_\_\_\_\_ si \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [ ]  
No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Pedro Jacinto Hervías DNI: 09651297.

Especialidad del validador: Mg. En investigación y docencia superior

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

10 de noviembre de 2023



**Pedro Jacinto Hervías**  
**Mg. En Investigación y Docencia Superior**  
**QF CQFP 17197**

**DNI 09651297**