



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Estrategia de gestión participativa para fortalecer la atención  
farmacéutica en la cadena de boticas de Chiclayo**

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

Maestra en Gestión de los Servicios de Salud

**AUTORA:**

Díaz Farroñay, Esther Yanina ([orcid.org/0000-0003-0037-9332](https://orcid.org/0000-0003-0037-9332))

**ASESORES:**

Dr. Santisteban Salazar, Nelson Cesar ([orcid.org/0000-0003-0092-5495](https://orcid.org/0000-0003-0092-5495))

Dra. Molina Carrasco, Zully Cristina ([orcid.org/0000-0002-5563-0662](https://orcid.org/0000-0002-5563-0662))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**CHICLAYO – PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

Esta tesis la dedico a mi padre celestial por ser mi guía, al amor de mi vida que es mi padre Víctor Díaz, a mi madre Bertha por estar a mi lado, por darme la fuerza que necesito y acompañarme a cada momento para poder alcanzar mis objetivos.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios padre, por darme la fuerza necesaria, por guiarme a cada momento

A mis Asesores Dr. Santisteban Salazar, Nelson y a la Dra. Molina Carrasco, Cristina, quienes con su conocimiento me orientaron e hicieron posible el desarrollo de esta investigación.

A la universidad César Vallejo que me dio la oportunidad de graduarme.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SANTISTEBAN SALAZAR NELSON CESAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Estrategia de gestión participativa para fortalecer la atención farmacéutica en la cadena de boticas de Chiclayo", cuyo autor es DIAZ FARROÑAY ESTHER YANINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

CHICLAYO, 02 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANTISTEBAN SALAZAR NELSON CESAR DNI: 16681155 ORCID: 0000-0003-0092-5495	Firmado electrónicamente por: NSANTISTEBANS el 14-01-2024 10:16:11

Código documento Trilce: TRI - 0715993



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, DIAZ FARROÑAY ESTHER YANINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Estrategia de gestion participativa para fortalecer la atención farmacéutica en la cadena de boticas de Chiclayo", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
DIAZ FARROÑAY ESTHER YANINA DNI: 44671159 ORCID: 0000-0003-0037-9332	Firmado electrónicamente por: EDIAZFAR el 10-01- 2024 19:49:31

Código documento Trilce: INV - 1436570

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor.....	iv
Declaratoria de Originalidad del Autor .....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Variables y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra y muestreo .....	16
3.4. Técnicas de recolección de información.....	17
3.5. Procedimientos.....	17
3.6. Métodos de análisis.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES .....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
VIII. PROPUESTA.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Nivel de la calidad de atención farmacéutica en las cadenas de boticas de Chiclayo.....	19
<b>Tabla 2.</b> Nivel de la dimensión de enfoque en la práctica farmacéutica.....	19
<b>Tabla 3.</b> Nivel de la dimensión métodos de investigación farmacéutica.....	21
<b>Tabla 4.</b> Nivel de la dimensión mejora de la atención al paciente.....	22
<b>Tabla 5.</b> Nivel de la dimensión importancia para la profesión farmacéutica.....	23
<b>Tabla 6.</b> Nivel de la dimensión educación y desarrollo profesional.....	24

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> El esquema del tipo de investigación .....	14
<b>Figura 2.</b> Esquematización de la propuesta .....	33



## RESUMEN

El presente estudio denominado estrategia de gestión participativa para fortalecer la atención farmacéutica en la cadena de boticas de Chiclayo, tuvo como objetivo general diseñar una estrategia de gestión participativa para fortalecer el servicio de atención farmacéutica en las cadenas de Boticas de Chiclayo. Tipo de investigación cuantitativa, observacional descriptiva propositiva, la muestra estuvo conformada por 30 químicos farmacéuticos contratados. Se empleó la técnica de encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario. Como principal resultado la atención farmacéutica se encontró en un 20 % nivel bajo. Se diseñó una propuesta mediante la conformación de estrategias y acciones, plan de implementación, evaluación y monitoreo.

**Palabras clave:** Atención farmacéutica, estrategia, gestión participativa.

## **ABSTRACT**

The general objective of this study was to design a participatory management strategy to strengthen pharmaceutical care services in the chain of drugstore chains in Chiclayo. The research was quantitative, descriptive observational and proactive, and the sample consisted of 30 contracted pharmaceutical chemists. The survey technique was used, using a questionnaire as an instrument. As main result, pharmaceutical care was found to be at a low level of 20%. A proposal was designed through the conformation of strategies and actions, implementation plan, evaluation and monitoring.

**Keywords:** Pharmaceutical care, strategy, participatory management.

## I. INTRODUCCIÓN

El proceso de atención farmacéutica es un enfoque integral y centrado en el paciente para el cuidado de la salud que involucra al farmacéutico en la gestión de los medicamentos y la optimización de los resultados terapéuticos. Comienza con la recopilación de información detallada sobre el paciente, que incluye su historial médico, alergias, medicamentos actuales y condiciones de salud. El farmacéutico evalúa al paciente para comprender sus necesidades específicas y realiza una revisión exhaustiva de los medicamentos, asegurándose de que sean seguros y apropiados para el paciente. Esta evaluación incluye la identificación de posibles interacciones medicamentosas, efectos adversos o problemas de dosificación (Ballington, 2019).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018) reporta que millones de individuos que habitan en el planeta tierra no pueden acceder a los medicamentos orientados a la accesibilidad y seguridad, lo que lleva a un importante problema de salud pública. La falta de acceso a medicamentos esenciales puede tener consecuencias graves, como el deterioro de la salud de la población y un mayor costo en el tratamiento de enfermedades prevenibles.

La atención farmacéutica en España enfrenta una serie de desafíos que afectan al buen servicio como la calidad de los servicios farmacéuticos. Uno de los problemas más álgidos es la polifarmacia, con muchos pacientes utilizando diversos medicamentos, lo que incrementa complicaciones interacción/medicamentosa y reacciones adversas. La falta de coordinación entre profesionales de la salud también plantea un problema, ya que la comunicación insuficiente entre médicos y farmacéuticos puede dificultar la atención integral y la gestión adecuada de medicamentos (Peña, 2020).

Montenegro (2018) estudio realizado en Chiclayo, recomienda que cada botica derive como empresa comercial, no obstante, se requiere tener la misión de la botica, no es solo vender de manera automática los medicamentos, sino además una adecuada y pertinente atención farmacéutica

hacia la comunidad.

Otra problemática común es la presión por ventas, donde el enfoque principal puede estar en vender productos, en lugar de proporcionar una atención farmacéutica adecuada. Esto puede resultar en una atención apresurada y en la recomendación de medicamentos innecesarios. La dispensación de medicamentos sin receta médica también es un problema, lo que contribuye a la automedicación y al uso inadecuado de fármacos (Ballington, 2019).

Además, la falta de registro y seguimiento de las interacciones con los usuarios/pacientes y de los tratamientos puede ser perjudicial para la calidad de la atención farmacéutica. Las condiciones laborales precarias y los problemas de suministro de medicamentos también son preocupaciones importantes. En última instancia, abordar estas problemáticas requiere una mayor supervisión y regulación, una formación continua del personal farmacéutico (Abood, 2019).

Es de aquí que surge una nueva disciplina conocida como Atención Farmacéutica Comunitaria. Según la definición de la Organización Mundial de la Salud (2018), esta disciplina engloba actitudes, comportamientos, principios morales, información, compromiso como capacidades del farmacéutico en relación a la dispensación y administración de tratamientos farmacológicos, con el objetivo de la obtención de respuestas terapéuticas concretas que sea beneficioso en la salud y calidad de vida de las personas que visitan las farmacias locales.

La atención farmacéutica en la cadena de boticas de Chiclayo, al igual que en muchas otras ubicaciones, enfrenta diversas problemáticas que afectan la calidad de los servicios proporcionados. Una de las preocupaciones claves es la falta de capacitación del personal, lo que puede llevar a errores en la dispensación de medicamentos y la falta de conocimiento sobre interacciones medicamentosas. Esta carencia de formación pone en riesgo la seguridad de los pacientes. En ese sentido la formulación del problema sería ¿Cómo proponer una estrategia de gestión participativa para fortalecer la atención farmacéutica en una cadena de boticas de la ciudad de Chiclayo? Se plantea

la hipótesis: Proponer una estrategia de gestión participativa fortalecerá el servicio de atención farmacéutica en las cadenas de boticas de Chiclayo.

Teniendo en cuenta estas afirmaciones, se planteó como objetivo general: Proponer una estrategia de gestión participativa para fortalecer el servicio de atención farmacéutica en las cadenas de Boticas de Chiclayo. Y, como objetivos específicos: a) Identificar el nivel de la calidad de atención farmacéutica en las cadenas de boticas de Chiclayo. b) Formular la estrategia de gestión participativa de acuerdo a las necesidades de los usuarios en la cadena de boticas de Chiclayo. c) Validar la propuesta mediante juicio de expertos.

La estrategia de gestión participativa es de gran significado e importancia para los químicos farmacéuticos en mejorar de la calidad de la atención farmacéutica teniendo la participación activa de los químicos farmacéuticos y de sus pacientes en la toma de decisiones y la planificación de servicios farmacéuticos contribuya a una atención de mayor calidad. Esto se traduce en una mejor comprensión de las necesidades específicas de los pacientes y en la adaptación de los servicios para satisfacer esas necesidades.

La estrategia de gestión para la atención farmacéutica, según Babar (2020), se enfoca en optimizar la prestación de servicios farmacéuticos de alta calidad y mejorar los resultados de salud de los pacientes. Esta estrategia se basa en la integración de la farmacia en el sistema de atención médica, donde los farmacéuticos desempeñan un rol elemental en la toma de decisiones clínicas y colaboran estrechamente en diferentes áreas de salud. La atención farmacéutica se centra en el paciente, abordando sus necesidades individuales, educándolos sobre sus medicamentos y asegurando un uso seguro y efectivo de los mismos. Para implementar esta estrategia, es esencial establecer protocolos y directrices claras para la práctica farmacéutica, asegurando un enfoque basado en la evidencia y la evaluación constante de la calidad.

## II. MARCO TEÓRICO

Al respecto con los antecedentes anteriores de este estudio, a nivel internacional, según García (2022) el concepto de atención farmacéutica tiene su origen en la década de 1990 en diversos campos de la farmacéutica. Este concepto es un medio para apoyar a los profesionales farmacéuticos en sus esfuerzos por fortalecer un mejor estilo de vida de los usuarios mediante la atención farmacéutica sanitaria y la gestión adecuada de la medicación. Esta práctica se utiliza en las farmacias comunitarias, que tienen importantes responsabilidades en materia de cumplimiento, promoción de la salud y prevención de enfermedades. El objetivo de este trabajo es brindar un enfoque más amplio sobre la administración de medicamentos, definida como la dinámica directa entre farmacéuticos y pacientes, donde ambas partes tienen la obligación de trabajar juntas para lograr los objetivos del tratamiento y fortalecer la calidad de vida del paciente. Esta perspectiva se centra en el campo de la atención farmacéutica, cuya misión principal es brindar a la comunidad y responder de forma pertinente a la medicación para una variedad de condiciones. Esta práctica se rige por reglamentos y normas desarrolladas.

Marcela (2021) el aporte de la Atención Farmacéutica en la gestión integral del riesgo en salud y facilitar la incorporación de una estrategia activa de esta práctica farmacéutica en los modelos de atención médica. Se lleva a cabo con el objetivo de obtener todos los datos necesarios para crear la Historia Clínica de acuerdo a la patología del paciente y su tratamiento farmacológico. En resumen, la atención farmacéutica permite reforzar las recomendaciones y la información esencial para asegurar una correcta toma de medicamentos. Aunque en ocasiones parezca simple o poco relevante, en el sistema de salud es fundamental proporcionar esta información para prevenir prácticas inadecuadas como la automedicación irresponsable o el uso excesivo de medicamentos de alto riesgo, como los antibióticos, que contribuyen significativamente a la resistencia antimicrobiana actual. La integración de la atención farmacéutica en todos los niveles de atención y modelos de atención ayuda a controlar y reducir los riesgos. Es importante recordar que los riesgos pueden evitarse, prevenirse o limitarse siempre que se establezcan las

medidas de control necesarias.

Escobar et al. (2021) en el presente artículo realizado en Colombia, el objetivo fueron brindar una propuesta de mejora e identificar los problemas en la atención farmacéutica. Dos deficiencias fundamentales se identificaron como resultado de este análisis. En primer lugar, el servicio de la droguería experimentaba un nivel de rechazo del 60% por parte de los clientes. En segundo lugar, el 13% de los clientes manifestaba descontento con la escasez de promociones. En consecuencia, se proponen las siguientes recomendaciones: llevar a cabo promociones mensuales, brindar capacitación al personal en el servicio al cliente con el fin disminuir la insatisfacción de clientes y evitar la pérdida de estos. También se sugiere asignar el compromiso de la filial la responsabilidad de supervisar el proceso en mejora.

Mateu et al. (2021) un plan de acción estratégico destinado a los servicios de atención farmacéutico en Cuba, basado en los componentes de la estrategia de gestión del conocimiento. Los resultados obtenidos incluyeron la identificación de 34 actividades y 54 indicadores relacionados con los cinco componentes de la estrategia. El componente normativo se orientó hacia la formulación de normativas y directrices que respaldaran la gestión del conocimiento y el desarrollo de competencias y desempeño. El enfoque del componente organizativo se centró en los procesos relacionados con el tratamiento de medicamentos y la atención al paciente. El componente de gestión del conocimiento se basó en acciones que promovieron la creación de conocimiento dentro de la organización, con el fin de mejorar la eficiencia organizativa, haciendo uso de herramientas para cerrar las brechas de conocimiento. En resumen, el plan de estrategia diseñado se transforma en un medio útil para el empleo de la estrategia de gestión en la intervención en la calidad del servicio farmacéutico en Cuba.

Corregidor et al. (2020) la reorganización del servicio debido al aumento de la demanda, además de las estrategias que desarrollaron y las lecciones aprendidas para enfrentar desafíos futuros. Para superar los desafíos, se implementaron dos estrategias participativas: una enfocada en los recursos

humanos, como la asignación de tareas y la consolidación de áreas, y otra centrada en los procesos, que incluyó el fortalecimiento de algunos debido al aumento de la actividad, la suspensión temporal de otros debido a la pandemia y la minimización de ciertos procesos. En resumen, el servicio de atención de farmacia señala la capacidad para adaptar sus procesos para acomodar nuevas tareas, como la telefarmacia y la entrega de medicamentos a domicilio, y desempeñó un papel crucial en las decisiones relacionadas con la terapia farmacológica del hospital.

A nivel nacional se tiene a Chauca (2020) tuvo como objetivo plantear un plan estratégico para la cadena “farmacéutica Boticas & Salud de Perú, 2022-2026”. El diseño de investigación utilizado al diseño de estudio descriptivo, se destacó la idea de desarrollar una estrategia de penetración y expansión de mercado, basada en datos de mercado, el análisis del sector y el empleo de herramientas de inteligencia de negocios para ofrecer un servicio innovador en la venta de medicamentos. En cuanto a los resultados, se identificaron varios hallazgos, como un puntaje total de 5.82 en el análisis de Factores Externos (EFE) y 4.94 en el de Factores Internos (EFI). Además, se observó un aumento de la tasa de inflación al 3.95%. Esto se logrará a través de la venta de productos farmacéuticos de alta calidad, que incluyen medicamentos y cosméticos, respaldados por la tecnología intranet e internet para garantizar la atención farmacéutica adecuada de los pacientes.

Fabián & Hinostroza (2022) tuvo como objetivo establecer la relación entre las estrategias de calidad en la atención farmacéutica y el deseo del usuario en la Farmacia Alumbra Farma Los Olivos durante el año 2022. Se empleó el método la inducción y deducción, de naturaleza básica, de tipo correlación, donde el 79.1% de los participantes señalaron que la Farmacia Alumbra Farma implementa estrategias de calidad en la atención, y el 56.1% expresó su satisfacción como usuarios. Además, el 87.2% manifestó satisfacción en términos de comunicación, el 84.5% se sintió satisfecho con las estrategias establecidas, el 68.2% experimentó satisfacción en cuanto a las habilidades técnicas, el 56.1% valoró positivamente el clima de confianza y el 61.5% percibió una atención farmacéutica individualizada.



En México, la atención farmacéutica combate con varias limitaciones y problemáticas que impactan la calidad de los servicios farmacéuticos. Uno de los problemas más notables es la automedicación y la falta de educación sobre medicamentos. Los pacientes en México a menudo tienen acceso directo a medicamentos sin receta médica, lo que lleva a la automedicación y al uso incorrecto de fármacos. Además, la falta de conocimiento sobre medicamentos y la información inadecuada sobre los riesgos y beneficios de los mismos pueden resultar en un uso inapropiado y en efectos secundarios no deseados. Esto resalta la necesidad de una educación continua y campañas de concientización sobre el uso responsable de medicamentos (Lara, 2021).

Ocaña (2021) en su investigación sobre elaborar una estrategia de gestión; concluye que los pacientes de la consulta externa del establecimiento de salud investigado se encuentran insatisfechos, por lo cual se diseñó una estrategia de gestión basada en la Teoría de la Calidad de Atención.

Pisfil (2020) desarrolló una estrategia de gestión destinada a mejorar la satisfacción de los pacientes en el servicio de atención farmacéutica del Hospital Belén Lambayeque. La muestra de usuarios evaluada consistió en 86 individuos. Los resultados revelaron lo siguiente: en la dimensión de Fiabilidad, un 83.7% de los pacientes expresaron su insatisfacción debido a la falta de atención por parte de un médico. En lo que respecta a la capacidad de Respuesta, el 70.9% de los usuarios se mostraron insatisfechos porque la atención en los análisis de laboratorio no se realizó de manera ágil.

En cuanto a la dimensión de Seguridad, el 70.9% de los usuarios manifestaron su insatisfacción debido a la falta de conocimiento por parte del médico acerca del espacio pertinente para responder a sus inquietudes o interrogantes en relación a la calidad que reciben de la salud. En la dimensión de Empatía, el 79.1% de los pacientes expresaron su insatisfacción porque no se les proporcionó una respuesta clara sobre su problema de salud o los resultados de la atención. En la dimensión de Elementos Tangibles, el 64.0% de los pacientes se mostraron insatisfechos ya que el centro de salud carecía de los equipos y utensilios indispensables para brindar la atención requerida. Se

concluye que la atención de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital Belén Lambayeque es más alta en la “dimensión de empatía”, donde el 73.3% de los pacientes expresaron su insatisfacción.

Mendoza (2018) Los servicios farmacéuticos son la implicación activa de los químicos medicinales responsables del tratamiento farmacológico para mejorar el estilo de vida de los pacientes. El objetivo del estudio fue monitoreo de implementar un programa de tratamiento farmacológico para pacientes diagnosticados con algún trastorno mental, que optimice el tratamiento farmacológico, la educación del paciente y mejore la comprensión de la enfermedad y el tratamiento. Para ello se solía realizar un estudio cuasiexperimental que incluía un pretest y un postest de dos conjuntos de series temporales. El estudio realizado se completó en meses.

Los resultados mostraron un logro significativo en la encuesta del programa de servicios farmacéuticos: el 95,8% de los pacientes del grupo experimental estaban satisfechos frente al 75% de los pacientes del grupo control, y sólo el 4,2% de los pacientes del grupo control estaban satisfechos con el programa Regocíjate en ello. El 25% de las personas del grupo experimental se mostraron indiferentes, mientras que el 25% de las personas del grupo de control se mostraron indiferentes. Concluyo que los resultados de este trabajo mostraron cambios significativos en diversos parámetros para el equipo de pacientes de farmacia y por lo tanto la aplicación del plan de atención de farmacia tuvo un impacto significativo.

Rosales (2018) objetivo de este estudio fue de proponer un programa de atención de farmacéutica, la gestión de una química farmacéutica del programa, capacitaciones en Atención Farmacéutica y diseñar estrategias de gestión farmacéutica. El programa de atención farmacéutica se basa en el enfoque teórico proporcionado por el método Dader. Se espera que la implementación de este proyecto contribuya a mejorar la calidad de los servicios de salud ofrecidos a los pacientes hipertensos. Al mismo tiempo, mejorará el trabajo en equipo de los profesionales de la salud y mejorará la gestión participativa por el químico farmacéutico.

Shi & Singh (2020) abogan por una estrategia integral para medir y mejorar la atención de salud en área médica y farmacéutica. Esto implica la evaluación de indicadores de calidad, la medición de resultados, la revisión de procesos, la garantía de la seguridad del paciente, la retroalimentación y la mejora continua, la adopción de protocolos basados en evidencia y la participación activa de las personas en el proceso de mejora de la calidad.

La estrategia de gestión se denomina enfoque sistemas propuesto por Shi & Singh (2020) es una estrategia fundamental que busca comprender y abordar la gestión de atención médica y farmacéutica en su totalidad, reconociendo las interconexiones y promoviendo la coordinación, la calidad, la seguridad y la eficiencia. Este enfoque es esencial para abordar los desafíos y mejorar la atención farmacéutica como médica en los Estados Unidos y en otros sistemas de salud en todo el mundo.

La gestión participativa es un enfoque en el que se involucra a los empleados en la toma de decisiones y la gestión operativa de una organización. Esta estrategia se caracteriza por la descentralización, la toma de decisiones consensuada y la integración de las experiencias y conocimientos de los miembros de la comunidad (Sánchez et al. 2022). La gestión participativa busca anticipar y prevenir posibles problemas, aprovechar las fortalezas y oportunidades, y promover la eficiencia y la capacidad de la organización (Córdova & Delgado, 2020).

Se caracteriza por mejorar la capacidad y eficiencia de los procesos, aumentar el valor añadido en las operaciones y apuntalar una ventaja sostenible. Además, exige compromiso y tiene como fin comprometer a todos los empleados en los objetivos de la empresa, integrando a todas las áreas para la consecución de las metas de crecimiento (Organización Panamericana de la Salud, 2020). Los beneficios incluyen el aumento del sentido de pertenencia a la empresa por parte de los empleados, la promoción de la participación efectiva en la gestión en todos los niveles de la estructura organizacional, y la creación de una relación de confianza entre los equipos, donde prime el respeto y la valoración del trabajo (Puertas et al., 2020).

La importancia de la gestión participativa radica en su capacidad para fomentar la participación activa de los empleados, lo que puede conducir a una estructura organizativa con pocos niveles jerárquicos, una toma de decisiones más ágil, y una mayor motivación y compromiso por parte de los colaboradores (Espinoza et al., 2020).

La estrategia de gestión participativa propuesta por Shi & Singh (2020) abarca : a) comprender la interconexión, la estrategia de enfoque de sistemas se basa en comprender como interactúan y se influyen mutuamente los diferentes componentes del sistema de atención médica , desde los proveedores de atención hasta los pacientes , los pagadores, la administración y otros actores b) Mejorar la coordinación ,destacan la necesidad de superar la fragmentación en la atención y mejorar la continuidad de la atención para los pacientes, c) Abordar los determinantes sociales de la salud ,reconocen que los determinantes sociales de salud ,como el acceso a la vivienda, la educación y la nutrición, desempeñan un papel fundamental en la salud de las personas, d)Evaluar la calidad y la eficiencia.

Taylor & Anderson (2020) define a la atención farmacéutica como un proceso de entrenamiento profesional en la que el farmacéutico trabaja directamente con el paciente para buscar el buen empleo de los medicamentos, mejorar los resultados relacionados con la medicación y mejorar la calidad de vida. Esto se logra mediante la evaluación, la selección, la monitorización y el ajuste de los medicamentos y la provisión de educación al paciente y servicios relacionados (Morillo & Margusino, 2023).

Beardsley & Martin (2018) define a la atención farmacéutica como prestación de servicios farmacéuticos directamente al paciente con el objetivo de optimizar el uso de medicamentos, mejorar la calidad de vida del paciente y lograr resultados de salud deseables. La atención farmacéutica implica una colaboración cercana entre el farmacéutico y el paciente, y se centra en el empleo correcto y seguro de los medicamentos (Herledán et al. 2023).

La atención farmacéutica se define como la provisión responsable de la farmacoterapia con el propósito de alcanzar resultados concretos que mejoren

la calidad de vida del paciente (Sallom et al. 2023). Consiste en la realización del seguimiento farmacológico, la búsqueda, prevención y resolución de problemas relacionados con los medicamentos, con el fin de alcanzar los resultados de salud esperados y mantener o mejorar la calidad de vida del paciente (Boura et al. 2022). Además, la atención farmacéutica implica la integración de conocimientos de los empleados en la toma de decisiones de la empresa, promoviendo el derecho libre a participar, fomentando la comunicación ascendente y el empoderamiento de los trabajadores (Kushida & Hirohara, 2020).

Por lo tanto, la atención farmacéutica se centra en la provisión responsable de la terapia farmacológica a un paciente considerado individualmente, con el objetivo de mejorar la calidad de vida del paciente a través de la resolución de problemas relacionados con los medicamentos y el logro de resultados de salud esperada (Gavazova & Grekova, 2022).

La importancia de la atención farmacéutica en la salud radica en su enfoque en la provisión responsable de la farmacoterapia con el propósito de alcanzar resultados concretos que mejoren la calidad de vida del paciente (Morillo et al., 2022). La Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoce que la atención farmacéutica es un compendio de práctica profesional en el que el paciente es el principal beneficiario de las acciones del farmacéutico, con el objetivo de lograr resultados terapéuticos definidos en la salud y la calidad de vida del paciente (Zheng, et al. 2023).

Además, la atención farmacéutica busca buscar, prevenir y resolver problemas relacionados con los medicamentos, con el fin de alcanzar los resultados de salud esperados y mantener o mejorar la calidad de vida del paciente (Dilles et al., 2021). Esta colaboración llega a la farmacia comunitaria con la implantación del seguimiento farmacoterapéutico del paciente ambulatorio, garantizando así una asistencia sanitaria completa (Ramos & Calderón, 2023).

La farmacéutica ofrece atención una serie de beneficios significativos para la salud y el bienestar de los pacientes. Algunos de estos beneficios incluyen:

**Mejora del Cumplimiento Terapéutico:** La atención farmacéutica contribuye a garantizar un mejor cumplimiento terapéutico por parte de los pacientes, lo que puede conducir a resultados de salud más efectivos y una mejor gestión de las condiciones médicas (Abrahamsen et al., 2020).

**Detección y Resolución de Problemas Relacionados con los Medicamentos:** Los servicios de atención farmacéutica buscan identificar, prevenir y resolver problemas relacionados con los medicamentos, como contraindicaciones, interacciones medicamentosas y errores de prescripción, lo que contribuye a un uso más seguro y efectivo de los medicamentos (Abrahamsen et al., 2020).

**Colaboración Interdisciplinaria:** La atención farmacéutica promueve la colaboración entre profesionales de la salud, lo que puede mejorar la coordinación del tratamiento, la monitorización de la terapia y la promoción de la salud en general (Abrahamsen et al., 2020).

**Mejora de la Calidad de Vida:** Al centrado en las necesidades individuales de los pacientes, la atención farmacéutica busca mejorar la calidad de vida de los pacientes a través de un manejo óptimo de la farmacoterapia y la resolución de problemas de salud relacionados con los medicamentos (Abrahamsen et al., 2020).

Los factores que influyen en la atención farmacéutica incluyen una serie de influencias complejas que afectan la prescripción y el uso de medicamentos. Estos factores pueden incluir:

**Influencias Económicas y Sociales:** La prescripción farmacéutica puede estar influenciada por intereses económicos para el sistema sanitario, la industria farmacéutica y la sociedad en general, lo que puede condicionar los principios éticos en la prescripción farmacéutica (Viegas et al., 2022).

**Colaboración Interdisciplinaria:** La participación de farmacéuticos en servicios de atención farmacéutica puede estar influenciada por factores como la formación en áreas específicas, la fidelización del paciente, la valoración de la farmacia, así como la dedicación de tiempo, la relación farmacéutico-médico y la disponibilidad de recursos para ofrecer el servicio (Viegas et al., 2022).

Factores Relacionados con el Médico: La prescripción y calidad de la prescripción farmacéutica pueden estar influenciadas por variables como el número de médicos por habitante, la existencia de centros de atención de primaria, la proporción de población envejecida, la asistencia prestada por médicos no especialistas en medicina familiar y comunitaria, entre otros (Viegas et al., 2022).

Dimensiones de la atención farmacéutica según Babar (2020) enfoque en la Práctica Farmacéutica lo que significa que se enfocan investigaciones que son relevantes y aplicables a la práctica diaria de los farmacéuticos en entornos clínicos y comunitarios, Métodos de Investigación Farmacéutica: incluyen encuestas, entrevistas, estudios de revisión, experimentos y análisis de datos. También aborda cuestiones éticas y de diseño de investigación relevantes para la profesión farmacéutica mejorar la atención al paciente y la gestión de medicamentos. Importancia para la profesión farmacéutica, tomar decisiones clínicas y en la gestión de la medicación. fortalecer la base de conocimiento de la profesión y promueve una práctica basada en evidencia. La educación y desarrollo Profesional, útil para la educación y el desarrollo profesional de los farmacéuticos, estudiantes de farmacia y profesionales de la salud interesados en la investigación farmacéutica.

### III. METODOLOGÍA

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

##### 3.1.1. Tipo de Investigación

La presente investigación se sustentó a partir de un estudio de nivel básico, tenía como objetivo estudiar la información del fenómeno o del contexto, con el propósito de generar un nuevo contenido de datos e información (Arias, 2019).

De acuerdo al establecimiento del problema de la presente investigación, es de tipo investigación Descriptivo / Propositivo.

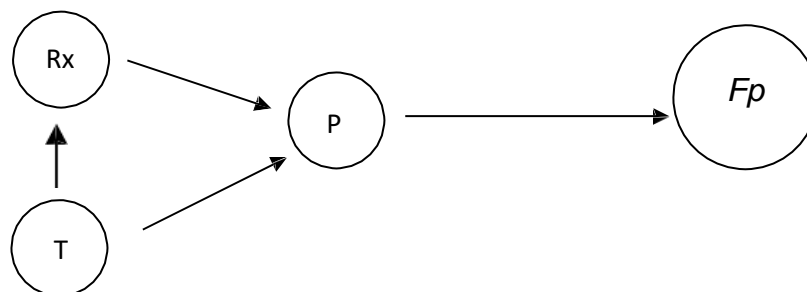
Según Creswell (2018) la investigación descriptiva prospectiva “es un tipo de investigación que busca describir y predecir eventos futuros.

##### 3.1.2. Diseño de la Investigación

En relación con el diseño de la investigación, se adoptará un diseño No experimental según Hernández (2021), en esta investigación de naturaleza no experimental, durante el proceso de exploración, el investigador no interviene, altera o manipula la muestra elegida.

#### Figura 1.

*El esquema del tipo de investigación:*



*Nota:* Leyenda del tipo de investigación, citado por Hernández (2014)

Rx: Diagnóstico de la realidad  
T: Teorías.



P: Propuesta

Fp: Plan a futuro.

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

Variable Independiente: Estrategia de gestión participativa

**Definición conceptual:** Shi & Singh (2020) define a la estrategia de gestión participativa como una estrategia integral de actividades y tareas para medir y mejorar la atención de salud en área de salud y farmacéutica, que abarca acciones de calidad, la medición de resultados, la revisión de procesos, la garantía de la confianza del paciente, la retroalimentación y la mejora continua, la adopción de protocolos basados en evidencia y la participación activa de los pacientes en el proceso de mejora de la calidad en el proceso de orientación del paciente en la atención farmacéutica.

**Definición operacional:** La variable estuvo evaluada por las dimensiones: Comprender la interconexión, coordinación, determinantes sociales de la salud, evaluar la calidad y la eficiencia y reforma del pago y la financiación.

**Indicadores:** Mecanismos de atención, continuidad de la atención, acceso a la vivienda, la educación y la nutrición, calidad y la eficiencia de la atención, incentivar la calidad y la prevención.

**Escala de medición:** Ordinal

**Variable dependiente: Atención Farmacéutica**

**Definición Conceptual:** La Organización Mundial de la Salud (2018) la Organización Mundial de la Salud consideró la atención farmacéutica como “un conjunto de eventos profesionales en las que el paciente se oriente como el eje central destinatario de la actuación del farmacéutico” y reconoció que dicha atención farmacéutica incluye actitudes, comportamientos, responsabilidades y valores, tareas, saberes, compromisos y competencias del farmacéutico ético en la prestación de la terapia farmacéutica.

**Definición operacional:** La variable estuvo compuesta por las dimensiones: Enfoque en la práctica farmacéutica, métodos de investigación farmacéutica, mejora de la atención al paciente, importancia para la profesión farmacéutica, educación y desarrollo profesional. Así mismo fue evaluada por un cuestionario de 15 preguntas con respuesta dicotómica. Donde SI=1pt. y NO=0pt.

**Indicadores:** Práctica diaria de los farmacéuticos, encuestas, entrevistas, estudios de revisión, experimentos y análisis de datos, atención al paciente, gestión de medicamentos, conocimiento de la profesión, práctica profesional, investigación preparación.

**Escala de medición:** Ordinal

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

#### **3.3.1. Población**

La población estuvo conformada por todos los químicos farmacéuticos de ambos turnos de las cadenas de boticas de Chiclayo contratados (químicos farmacéuticos)

Se incluyeron a todos los químicos farmacéuticos de ambos turnos de la cadena de boticas de Chiclayo contratados. Por el contrario, se excluyeron a todo el personal técnico como directivo de la de la cadena de botica y los que estuvieron con licencias, permisos y vacaciones.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra fueron 30 químicos farmacéuticos contratados cadena de boticas de Chiclayo.

#### **3.3.3. Muestreo**

El muestreo fue no probabilístico intencional.

### **3.3.4. Unidad de análisis**

La unidad de análisis estuvo conformada por los químicos farmacéuticos contratados de una cadena de boticas Chiclayo.

### **3.4. Técnicas de recolección de información**

Se utilizó la técnica de encuesta y el instrumento del cuestionario. El cuestionario de atención farmacéutica consta de 15 preguntas, basado en las dimensiones (Shi & Singh, 2020). Las preguntas fueron dicotómicas donde SI=1pt. y NO=0pt. La clasificación de puntaje fue la siguiente: Bajo= 0-5; Medio= 6-10; Alto=11-15.

Así mismo se realizó el proceso de validación de juicio de expertos mediante especialistas en el tema. De igual manera la confiabilidad de instrumento el cual arrojó un valor 0.864 indicando una confiabilidad muy alta a través de la Kuder-Richardson.

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento de recogida de datos es el siguiente: Se planificó el trabajo de campo, se recogió las encuestas a los químicos farmacéuticos, Ordenamiento y enumeración de la información recogida, se ingresó de los datos al SPSS versión 25 y finalmente se analizaron los resultados.

### **3.6. Métodos de análisis**

Los datos que se recopilaron y analizaron a través de la estadística descriptiva.

En el contenido del análisis de datos se utilizó mediante dos programas, SPSS Statistics 25 y el Microsoft Excel 2016.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se solicitó la aprobación por parte del comité de ética de la UCV.

Se tuvo en cuenta los principios éticos propuestos en el Código de ética de la

UCV. Se solicito el consentimiento informado a los participantes del estudio.

#### IV. RESULTADOS

Identificar el nivel de la calidad de atención farmacéutica en las cadenas de boticas de Chiclayo.

**Tabla 1.** Nivel de la calidad de atención farmacéutica en las cadenas de boticas de Chiclayo.

Atención Farmacéutica	N	%
Bajo	24	80%
Medio	4	13%
Alto	2	7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Interpretación: En la presente tabla se muestra que el nivel de la calidad de atención farmacéutica en las cadenas de botica de Chiclayo predominó un nivel bajo con un 80%, seguido de un nivel medio con un 13% y un nivel alto con un 7%.

**Tabla 2.** Nivel de la dimensión de enfoque en la práctica farmacéutica.

Enfoque en la práctica farmacéutica	N	%
Bajo	25	83%
Medio	3	10%
Alto	2	7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Interpretación: En la tabla presente se representó el nivel de la dimensión de enfoque en la práctica farmacéutica en las cadenas de botica de Chiclayo se pudo evidenciar que un 83% de los químicos farmacéuticos presentaron un nivel bajo, mientras que un 10% se encontraron en un nivel medio y solo un 7% están en un nivel alto. En tal sentido, se mostró que los trabajadores de las cadenas de botica de Chiclayo presenta deficiencias en el enfoque de la práctica farmacéutica por lo que se ve afectado en la calidad de atención que brindan a los usuarios.

**Tabla 3.** Nivel de la dimensión métodos de investigación farmacéutica.

Métodos de Investigación Farmacéutica	N	%
Bajo	26	87%
Medio	4	13%
Alto	0	0%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Interpretación: En la presente tabla sobre el nivel de la dimensión de métodos de investigación farmacéutica se mostró que un 87% de los químicos farmacéuticos de la cadena de boticas de Chiclayo se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 13% presento un nivel medio y ninguno presento un nivel alto. En tal sentido, gran parte de sus trabajadores de la cadena de boticas presentaron dificultades en los métodos de investigación farmacéutica por lo que pueda perjudicar la calidad de atención.

**Tabla 4.** Nivel de la dimensión mejora de la atención al paciente.

Mejora de la atención al paciente	N	%
Bajo	16	53%
Medio	8	27%
Alto	6	20%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Interpretación: En la tabla presente con respecto al nivel de la dimensión de la dimensión mejora de la atención al paciente en la cadena de boticas de Chiclayo, se evidenció que el 53% de los químicos farmacéuticos se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 27% se encuentran en un nivel medio y un 20% están en un nivel alto. En tal sentido se evidencia que en lo que corresponde a la mejora de la atención al paciente los trabajadores tratan de brindar una mejora constante, sin embargo, se es necesario de otros recursos y herramientas para la efectividad en la calidad de atención.



**Tabla 5.** Nivel de la dimensión importancia para la profesión farmacéutica.

Importancia para la Profesión Farmacéutica	N	%
Bajo	18	60%
Medio	7	23%
Alto	5	17%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Interpretación: En la presente tabla sobre el nivel de la dimensión importancia para la profesión farmacéutica en la cadena de boticas de Chiclayo, se encontró que un 60% de los químicos farmacéuticos se encuentra en un nivel bajo, mientras que el 23% en un nivel medio y un 17% en un nivel alto. Lo que quiere mencionar, que los profesionales que laboran en la cadena de farmacias de Chiclayo, tienen preocupación por su profesión, lo cual se refleja en su compromiso la cadena de boticas, sin embargo, existe aun un porcentaje notorio de la falta de esta dimensión por lo que se ve afectado en su calidad de atención.

**Tabla 6.** Nivel de la dimensión educación y desarrollo profesional.

Educación y desarrollo profesional	N	%
Bajo	19	63%
Medio	6	20%
Alto	5	17%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Interpretación: En la tabla mostrada se evidenció el nivel de la dimensión educación y desarrollo profesional de la cadena de boticas de Chiclayo el 63% se encuentra en un nivel bajo, un 20% en un nivel medio y un 17% en un nivel bajo. En tal sentido

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al nivel de la calidad de atención farmacéutica en las cadenas de boticas de Chiclayo, se evidenció en la tabla 1 que se encuentra en un nivel bajo representado por un 80%, esto debido a que en base a las dimensiones se obtuvieron nivel bajo en la dimensión de enfoque en la práctica farmacéutica, métodos de investigación farmacéutica, mejora de la atención al paciente, importancia para la profesión farmacéutica y educación y desarrollo profesional (83%, 87%, 53% y 63% respectivamente).

Los cuales se difieren al estudio de los autores Fabián & Hinostroza (2022) donde los resultados incluyeron el 79.1% de los participantes indicaron que la Farmacia Alumbra Farma implementa estrategias de calidad en la atención, y el 56.1% expresó su satisfacción como usuarios. Además, el 87.2% manifestó satisfacción en términos de comunicación, el 84.5% se sintió satisfecho con las estrategias proporcionadas, el 68.2% experimentó satisfacción en cuanto a la competencia técnica, el 56.1% valoró positivamente el clima de confianza y el 61.5% percibió una atención farmacéutica individualizada.

No obstante; otro enfoque en las dimensiones de la atención farmacéutica es el estudio de Pisfil (2020) donde los resultados revelaron en la dimensión de Fiabilidad, un 83.7% de los pacientes expresaron su insatisfacción. En lo que respecta a la capacidad de Respuesta, el 70.9% de los usuarios se mostraron insatisfechos porque la atención en los análisis de laboratorio no se realizó de manera ágil.

En cuanto a la dimensión de seguridad, el 70.9% de los usuarios manifestaron su insatisfacción debido a la falta de conocimiento por parte del médico acerca del tiempo necesario. En la dimensión de Empatía, el 79.1% de los pacientes expresaron su insatisfacción porque no se les proporcionó una explicación adecuada sobre su problema. En la dimensión de Elementos Tangibles, el 64.0% de los pacientes se mostraron insatisfechos

No se encontraron resultados similares como en el artículo presentado por Escobar et al. (2021) donde plantearon otros enfoques en la atención farmacéutica. En

primer lugar, el servicio de la droguería experimentaba un nivel de rechazo del 60% por parte de los clientes. En segundo lugar, el 13% de los clientes manifestaba descontento con la escasez de promociones. Lo que se evidencia que hay otras maneras de ver la atención farmacéutica.

Los datos relevantes de forma general de la atención farmacéutica en la cadena de boticas de Chiclayo, se encuentra en un 80% nivel bajo. Esto implica que la atención farmacéutica en los resultados presentados necesita mejorar en la comunicación efectiva entre el personal y los clientes, así como entre los miembros del equipo, puede afectar negativamente la calidad de la atención farmacéutica, el personal farmacéutico no está adecuadamente capacitado, puede haber una falta de conocimiento sobre los medicamentos, interacciones medicamentosas y protocolos de atención al cliente.

Por ello, si el personal está sobrecargado de trabajo, es posible que no puedan dedicar suficiente tiempo a cada cliente para proporcionar una atención farmacéutica adecuada. Si la cadena de boticas no enfatiza la importancia de la atención farmacéutica como parte integral de sus servicios, es probable que el personal no le otorgue la debida prioridad. Por todo ello también la ausencia de una propuesta de una estrategia de gestión participativa para fortalecer la atención farmacéutica en la cadena de boticas de Chiclayo.

Según García (2022) la conceptualización de atención farmacéutica es un medio para apoyar a los profesionales farmacéuticos en sus esfuerzos por fortalecer la calidad de vida de los usuarios mediante la atención farmacéutica sanitaria y la gestión adecuada de la medicación. Esta práctica se utiliza en las farmacias comunitarias, que tienen importantes responsabilidades en materia de cumplimiento, promoción de la salud y prevención de enfermedades.

Para Taylor & Anderson (2020) indica que la atención farmacéutica es de vital importancia para garantizar un adecuado cuidado de la salud. No se trata únicamente de dispensar medicamentos, sino de brindar un servicio integral que mejore la calidad de vida de los pacientes. Cuando la atención farmacéutica se aplica correctamente, se logra un control óptimo de los tratamientos y se previenen problemas relacionados con los medicamentos.

Así mismo, Beardsley & Martin (2018) señala que una atención farmacéutica adecuada implica tener un seguimiento cercano de los pacientes, identificar posibles interacciones medicamentosas y proporcionar información clara y comprensible sobre el uso y los efectos de los medicamentos. Además, permite detectar y corregir posibles errores en las prescripciones médicas, evitando así el uso inadecuado de los medicamentos.

No obstante, el estudio Marcela (2021) señala que la atención farmacéutica permite reforzar las recomendaciones y la información esencial para asegurar una correcta toma de medicamentos. Aunque en ocasiones parezca simple o poco relevante, en el sistema de salud es fundamental proporcionar esta información para prevenir prácticas inadecuadas como la automedicación irresponsable o el uso excesivo de medicamentos de alto riesgo, como los antibióticos, que contribuyen significativamente a la resistencia antimicrobiana actual. La integración de la atención farmacéutica en todos los niveles de atención y modelos de atención ayuda a controlar y reducir los riesgos. Es importante recordar que los riesgos pueden evitarse, prevenirse o limitarse siempre que se establezcan las medidas de control necesarias.

Sin embargo, cuando no se presta la debida atención farmacéutica, existe el peligro de que algunos problemas de salud no sean identificados a tiempo, lo que podría derivar en complicaciones o empeoramiento de las condiciones de salud de los pacientes. Asimismo, el uso inadecuado de medicamentos puede generar efectos adversos o disminuir la eficacia de los tratamientos. Por último, la falta de confianza en los farmacéuticos como profesionales de la salud puede dificultar la relación entre los pacientes y el personal farmacéutico, lo que afecta negativamente el cuidado integral de la salud.

El objetivo del estudio de García (2022) fue brindar un enfoque más amplio sobre la administración de medicamentos, definida como la dinámica directa entre farmacéuticos y pacientes, donde ambas partes tienen la obligación de trabajar juntas para lograr los objetivos del tratamiento y fortalecer la calidad de vida del paciente. Esta perspectiva se centra en el campo de la atención farmacéutica, cuya misión principal es brindar a la comunidad y responder de forma pertinente a

la medicación para una variedad de condiciones. Esta práctica se rige por reglamentos y normas desarrolladas.

Sin embargo, el propósito del estudio Mendoza (2018) fue evaluar los efectos de implementar un programa de tratamiento farmacológico para pacientes diagnosticados con esquizofrenia que optimice el tratamiento farmacológico a través de la educación del paciente para comprender su padecimiento y tratamiento. Luego de aplicar este procedimiento, los resultados mostraron una mejora en sus conocimientos sobre el tratamiento farmacológico y las enfermedades.

Al realizar una encuesta de satisfacción con el servicio farmacéutico, el 95,8% de las personas del grupo experimental estaban satisfechos con los servicios farmacéuticos, además que solo el 75% de los pacientes del grupo de control estaban satisfechos con los servicios farmacéuticos y solo el 4,2% de las personas del grupo experimental estaban satisfechos. Con medicina satisfecho con los servicios farmacéuticos satisfecho con el servicio. El grupo no tenía interés y el 25% del grupo de control no tenía interés.

En relación a las actividades de la estrategia, Mateu et al. (2021) en una publicación de una revista, señalaron lo esencial contar con un plan de acción estratégico que permita la puesta en marcha previamente elaborada, el cual incluye actividades participativas, indicadores para medir el progreso y plazos de cumplimiento. La investigación consistía en diseñar un plan de acción estratégico destinado a los servicios de atención farmacéutico en Cuba, basado en los componentes de la estrategia de gestión del conocimiento.

Coinciden en el enfoque estratégico del trabajo de Corregidor et al. (2020) Estudio realizado en el servicio de atención de farmacia de un hospital. También se orientó a la implementación de dos estrategias participativas: una enfocada en los recursos humanos, como la asignación de tareas y la consolidación de áreas, y otra centrada en los procesos, que incluyó el fortalecimiento de algunos debido al aumento de la actividad, la suspensión temporal de otros debido a la pandemia y la minimización de ciertos procesos.

En resumen, el servicio de atención de farmacia es un componente esencial del

hospital que vio cómo sus funciones principales se veían afectadas durante la pandemia, pero al mismo tiempo se reforzaban. Demostró su capacidad para adaptar sus procesos para acomodar nuevas tareas, como la telefarmacia y la entrega de medicamentos a domicilio, y desempeñó un papel crucial en las decisiones relacionadas con la terapia farmacológica del hospital.

En la misma perspectiva de la estrategia, Chauca (2022) en su estudio tuvo como objetivo plantear un plan estratégico para la cadena “farmacéutica Boticas & Salud de Perú, 2022-2026”. Se llevó a cabo una investigación que abordó el marco conceptual y se recopiló información de diversas fuentes, tanto primarias como secundarias. El diseño de investigación utilizado fue de carácter descriptivo, ya que no implicó la manipulación intencionada de variables.

El valor de plantear una estrategia de acuerdo a Chauca (2022) la problemática de la atención farmacéutica, señala que la cadena farmacéutica Boticas & Salud en Perú no cuenta con certificaciones ISO 9001:2015 (gestión de calidad) ni ISO 45001:2018 (gestión de seguridad y salud en el trabajo). Esto se logrará a través de la venta de productos farmacéuticos de alta calidad, que incluyen medicamentos y cosméticos, respaldados por la tecnología intranet e internet para garantizar la atención farmacéutica adecuada de los pacientes.

En ese mismo enfoque Ocaña (2021) estudio realizado en Minsa declara algunas deficiencias en la problemática como:

Los resultados demostraron que los usuarios se encuentran insatisfechos en la capacidad de respuesta con un 65,9 %, seguido de la fiabilidad con el 64,6%, así también la empatía con el 63,4%, la seguridad con el 61,8% y finalmente los aspectos tangibles con el 62,6%. Se concluye que los pacientes de la consulta externa del establecimiento de salud investigado se encuentran insatisfechos, por lo cual se diseñó una estrategia de gestión basada en la Teoría de la Calidad de Atención de Avedis Donabedian.

Coinciden con el estudio de Mendoza (2018) la problemática de los servicios farmacéuticos son químicos medicinales que participan activamente en el tratamiento farmacológico con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los

pacientes. La falta de planes de tratamiento con medicamentos responsables específicamente para personas con trastornos mentales deja a los pacientes con una falta de autocuidado adecuado, una falta de comprensión de su padecimiento y una falta de atención prescrita que requieren seguir, como ocurre con el tratamiento no farmacológico.

Continúa Rosales (2018) El problema que se experimenta en el establecimiento es una situación que se repite en todos los establecimientos de atención primaria farmacéutica, no obstante, de que estos son la primera puerta de entrada para los usuarios en busca de servicios de salud. Lamentablemente, no se ha establecido un programa de atención farmacéutica, a pesar de la clara necesidad que se ha identificado y que es respaldada por la estrategia sanitaria. La atención farmacéutica se rige por el archivo oficial de las políticas de salud.

Refiere el mismo problema según García (2022) Este estudio se centró en el campo de la atención farmacéutica, cuya misión principal es brindar a la comunidad y responder de forma pertinente a la medicación para una variedad de condiciones. Esta práctica se rige por reglamentos y normas desarrolladas.

Rosales (2018) se espera que la implementación de este proyecto contribuya a mejorar la calidad de los servicios de salud ofrecidos a los pacientes hipertensos. Al mismo tiempo, mejorará el trabajo en equipo de los profesionales de la salud y mejorará la gestión participativa por el químico farmacéutico.

Uno de los principales beneficios de implementar estrategias para la atención farmacéutica es la mejora en la calidad de los servicios. Al tener una estrategia clara y definida, se puede ofrecer una atención más personalizada y adaptada a las necesidades de cada paciente. Esto implica brindar información detallada sobre los medicamentos, asesorar sobre posibles efectos secundarios y ofrecer recomendaciones para un uso adecuado. Una atención farmacéutica de calidad garantiza que los pacientes comprendan su tratamiento y puedan tomar decisiones informadas sobre su salud.



## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se diseñó una estrategia de gestión participativa mediante actividades de introducción, diagnóstico, objetivos específicos, estrategias y acciones como programas de capacitación, cursos y talleres centrados en conocimientos técnicos, creación de equipos de trabajo para identificación de oportunidades y planteamiento de soluciones, plan de implementación, evaluación y monitoreo, comunicación y sensibilización, conclusiones y recomendaciones y anexos para el fortalecimiento de la atención farmacéutica

2. En el diagnóstico realizado a los químicos farmacéuticos de la cadena de Boticas Chiclayo sobre la atención farmacéutica, se encontró de forma general que la atención farmacéutica en la cadena de boticas de Chiclayo, se encuentra en un 80% nivel bajo, por el cual, se debe a que sus dimensiones se encuentran con limitaciones y obstáculos como enfoque en la práctica farmacéutica, métodos de investigación farmacéutica, mejora de la atención al paciente, importancia para la profesión farmacéutica, educación y desarrollo profesional

3. Se formuló una estrategia que garantizó las necesidades de los usuarios, la retroalimentación y la mejora continua, la adopción de protocolos basados en evidencia y la participación activa de las personas en el proceso de mejora de la calidad, promoviendo la coordinación, la calidad, la seguridad y la eficiencia. Esta estrategia es esencial para abordar los desafíos y mejorar la atención farmacéutica

4. Mediante la validación empleada de la propuesta, se concluye que es viable en su utilización en cualquier tiempo planteado, a futuro, motivo que el juicio de expertos ha aprobado que su pertinencia.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. En el diagnóstico realizado a los químicos farmacéuticos de la cadena de Boticas Chiclayo sobre la atención farmacéutica, se recomienda poner énfasis de una propuesta de Estrategia de gestión participativa para fortalecer la atención farmacéutica en la cadena de boticas de Chiclayo, que facilite la comunicación, seguridad, eficiencia del servicio brindado en relación a la atención farmacéutica.
2. Se recomienda en el diseño de la propuesta estrategia de gestión participativa para fortalecer la atención farmacéutica en la cadena de boticas de Chiclayo en abordar y mejorar la calidad de los servicios de atención farmacéutica, implementación de una gestión participativa que involucre activamente al personal, a los clientes y a otras partes interesadas en el proceso de mejora continua.
3. Se recomienda que la validación de expertos para la propuesta se integre también otros profesionales no sólo en el campo químico farmacéutico, sino también como psicólogos, sociólogos y educadores para que sea una validación integral, holístico en todas sus formas, en el campo psicológico, social y educativo
4. Se recomienda los gerentes de cada filial de la cadena de Boticas desarrolle la estrategia propuesta, con la finalidad de que los trabajadores encargados presten atención a manejo de un plan de apoyo para fortalecer la atención farmacéutica

## VIII. PROPUESTA

### Estrategia de gestión participativa para fortalecer la atención farmacéutica en la cadena de boticas de Chiclayo

#### Esquema de la propuesta

#### Figura 2.

*Esquematización de la propuesta*



## REFERENCIAS

- Abood, R. (2019). *Pharmacy Practice and the Law: Jones & Bartlett Learning*  
<https://books.google.sm/books?id=Evztnsl4180C&printsec=copyright&hl=it#v=onepage&q&f=false>
- Abrahamsen, B., Burghle, A. H., & Rossing, C. (2020). *Pharmaceutical care services available in Danish community pharmacies*. *International Journal of Clinical Pharmacy*, 42(2), 315–320.  
<https://doi.org/10.1007/s11096-020-00985-7>
- Arias, F. (2019). *Como Hacer Tesis Doctoral y de Grado*. Venezuela: Episteme, C.A. <https://es.scribd.com/document/621504395/Arias-Fidias-2019-Como-Hacer-Tesis-Doctoral-y-de-Grado>
- Babar, Z. (2020). *Pharmacy Practice Research Methods: Springer*  
[https://books.google.com.pe/books/about/Pharmacy\\_practice\\_research\\_methods.html?id=5preDwAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Pharmacy_practice_research_methods.html?id=5preDwAAQBAJ&redir_esc=y)
- Bravo, E (2018) *Dirección estratégica como factor determinante en la excelencia comercial de la empresa casa del médico del Perú sac, chiclayo-2017* [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán]. Chiclayo, Perú.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5183>
- Beardsley, R; Martin, J; et al. (2018). *Pharmacy Practice: Wolters kluwer*  
<https://pharmacy.lwwhealthlibrary.com/book.aspx?bookid=2593>
- Boura, F., Awaisu, A., ElGeed, H., Katoue, M., & Kheir, N. (2022). *Pharmaceutical care education at pharmacy colleges in the Middle East and North Africa region: A systematic review*. *Journal of Clinical Pharmacy and Therapeutics*, 47(8), 1134–1148. <https://doi.org/10.1111/jcpt.13674>
- Chauca, A. (2022). *Planeamiento Estratégico para la Cadena Farmacéutica Boticas & Salud De Perú, 2022 – 2026*. Tesis de maestría, Universidad Newman. Tacna, Perú  
[https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE\\_388e7d4ee5e4c06e95f05ff7f88e65f2](https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_388e7d4ee5e4c06e95f05ff7f88e65f2)
- Corregidor, L; Francisco, J; Hidalgo, F; García, B. (2020). *Gestión farmacéutica de*

*la pandemia COVID-19 en un hospital mediano. Revista Farmacia Hospitalaria Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria.* 44 (1).  
<https://revistafarmaciahospitalaria.sefh.es/gdcr/index.php/fh/article/view/11499>

Cordova, E., & Delgado, J. (2020). *Gestión participativa en el desarrollo de las instituciones públicas.* Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 2, 1351–1365. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.160](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.160)

Creswell, J D; Creswell, J W. (2020). *Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches.* Estados Unidos: Sage.

Dilles, T., Heczkova, J., Tziaferi, S., Helgesen, A. K., Grøndahl, V. A., Van Rompaey, B., Sino, C. G., & Jordan, S. (2021). *Nurses and pharmaceutical care: Interprofessional, evidence-based working to improve patient care and outcomes.* International Journal of Environmental Research and Public Health, 18(11), 5973. <https://doi.org/10.3390/ijerph18115973>

Escobar, E; Murillo, j; Garrido, B; Troncoso, A. (2021). *Propuesta para mejorar el nivel de servicio de Atención al Cliente en la Industria Farmacéutica. Boletín De Innovación, Logística Y Operaciones,* 3(1). <https://revistascientificas.cuc.edu.co/bilo/article/view/3596>

Espinoza, E., Gil, W., & Agurto, E. (2020). *Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú.* Revista Cubana de Salud Pública, 46(4). Recuperado de <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2146>

Fabián, Raquel y Hinostraza, D. (2022). *Estrategias de calidad de atención y satisfacción del usuario en la farmacia Alumbra Farma, Los Olivos, 2022*". [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener]. Lima, Perú. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9030>

Figueroa, M. S. (2021). *Propuesta de una estrategia de participación en atención farmacéutica comunitaria basada en atención primaria en salud (APS); dirigida a los estudiantes de química.* Edu.co. [https://repository.icesi.edu.co/biblioteca\\_digital/bitstream/10906/83013/1/TG01786.pdf](https://repository.icesi.edu.co/biblioteca_digital/bitstream/10906/83013/1/TG01786.pdf)

García, M., Vesga, J., y Gómez, C. (2020). *Clima organizacional: Teoría y práctica*

(1a. ed.). Bogotá: Editorial Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología.

- García, M (2022). *Gestión de la atención farmacéutica en farmacias comunitarias, bajo la normativa panameña*. [Trabajo de especialización. Panamá: Universidad Umecit].  
<https://repositorio.umecit.edu.pa/handle/001/2858>
- Gavazova, E. Z., & Grekova-Kafalova, D. D. (2022). *Pharmaceutical care for patients with headache*. *Folia medica*, 64(3), 373–379.  
<https://doi.org/10.3897/folmed.64.e63095>
- Hayden, J. C., & Parkin, R. (2020). *The challenges of COVID-19 for community pharmacists and opportunities for the future*. *Irish Journal of Psychological Medicine*, 37(3), 198–203.  
<https://doi.org/10.1017/ipm.2020.52>
- Herledan, C., Cerfon, M.-A., Baudouin, A., Larbre, V., Lattard, C., Poletto, N., Ranchon, F., & Rioufol, C. (2023). *Impact of pharmaceutical care interventions on multidisciplinary care of older patients with cancer: A systematic review*. *Journal of Geriatric Oncology*, 14(4), 101450.  
<https://doi.org/10.1016/j.jgo.2023.101450>
- Hernández, R. (2021). *Ebook vs Metodología de la investigación*. Colombia: Mc Graw Hill.
- Herrera, L. G. J., & Sánchez, N. L. (2022). *Atención farmacéutica comunitaria con personas adultas mayores*. *Revista cubana de farmacia*, 55(3).  
<https://revfarmacia.sld.cu/index.php/far/article/view/831/495>
- Lara, N (2021). *Un panorama general de la atención farmacéutica en México*. *Revista Scielo*, 30(4)  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699714X2020000400012](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699714X2020000400012)
- Kushida, K., & Hirohara, M. (2020). *Advanced pharmaceutical management functions in home pharmaceutical care*. *Yakugaku Zasshi: Journal of the Pharmaceutical Society of Japan*, 140(7), 877–884.  
<https://doi.org/10.1248/yakushi.19-00237-5>
- Marcela, L. (2021). *Atención Farmacéutica como estrategia en la gestión del riesgo en Salud*. [Tesis de maestría, Universidad de Antioquia]. Colombia

<https://bibliotecadigital.udea.edu.co/dspace/handle/10495/25742?mode=full>

- Mateu, L. Sedeño, C; Estrada, V; Pérez, S. (2021). *Plan de acción de una estrategia de gestión del conocimiento para los servicios farmacéuticos cubanos. Revista cubana de farmacia.* 54 (2)  
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=107446>
- Mateu, L; Sedeño, C; Estrada, V; Pérez, S; Cuba, M. (2021). *Estrategia de gestión del conocimiento para la formación de competencias de los profesionales farmacéuticos cubanos. Scielo Revista Cubana Anales de la ACC.* 11 (3).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S230401062021000300015](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230401062021000300015)
- Mendoza, k (2018). *Impacto de la implementación de un programa de atención farmacéutica en pacientes con esquizofrenia estabilizados atendidos por consultorio externo en el hospital de salud mental san juan pablo II del cusco.* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Cuzco, Perú.  
(<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35682>)
- Montenegro, L (2018). *Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas – Chiclayo. Perú.* [Tesis de maestría, Universidad Católica]. Chiclayo, Perú. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1370>
- Morillo, R., Collado, R., Arrondo, A., Domínguez, M., Fernández, A., González, E., Gutiérrez, E., Linares, A., Parro, M. de L. Á., Rodríguez, M. Á., & Gomis, M. (2022). *Implementation of pharmaceutical care through Telepharmacy: A guide for professionals and patients.* Farmacia Hospitalaria: Organo Oficial de Expresion Cientifica de La Sociedad Espanola de Farmacia Hospitalaria, 46(7), 115–122.
- Morillo, R., & Margusino, L. (2023). *Pharmaceutical care without borders.* Farmacia Hospitalaria: Organo Oficial de Expresion Cientifica de La Sociedad Espanola de Farmacia Hospitalaria, 47(5), T181–T182.  
<https://doi.org/10.1016/j.farma.2023.07.018>
- Ocaña, L (2021) *Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción del paciente de consulta externa de un centro de salud.* [Tesis de maestría, Universidad

Señor de Sipán]. Chiclayo, Perú.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8675>

Organización Mundial de la Salud (2018). *Conferencia Panamericana de Educación Farmacéutica. 2018. Declaración 2018 de la misión, principios y elementos de la educación farmacéutica en la Región de las Américas XI CPEF. Quito.*

<https://www.paho.org/es/file/111241/download?token=j9IQ5Yg9>

Organización Panamericana de la Salud. (2020). *Gestión Participativa y Control Social claves para el fortalecimiento del Sistema Único de Salud SUS y la Política de Salud Familiar Comunitaria Intercultural de Bolivia.* Paho.org. <https://www.paho.org/es/noticias/30-3-2023-gestion-participativa-control-social-claves-para-fortalecimiento-sistema-unico>

Peña, C. (2020). *La atención farmacéutica a nivel mundial y nacional.* Ars Pharm. 61 (1). [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2340-98942020000100002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2340-98942020000100002)

Pérez, R., De Miguel, J., Noda, M., & Garcia, G. (2001). *Implementación del modelo de gestión participativa en organizaciones del sector agrícola de la provincia Holguin.* Folletos gerenciales, 5, 34+. <https://go.gale.com/ps/i.do?p=IFME&u=googlescholar&id=GALE|A146742477&v=2.1&it=r&sid=IFME&asid=81f9f95e>

Picon, C., & Fernando, H. (2023). *Importancia del Marco Legal en la Gestión Participativa en la Promoción y Control de las actividades económicas, en el Parque Nacional Huascarán.* Pontificia Universidad Católica del Perú.

Pisfil, M. (2020). *Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén Lambayeque [Tesis de maestría, Universidad señor de Sipán].* Lambayeque, Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6692>

Puertas, E, Sotelo, J. & Ramos, G. (2020). *Liderazgo y gestión estratégica en sistemas de salud basados en atención primaria de salud.* Revista panamericana de salud pública [Pan American journal of public health], 44, 1. <https://doi.org/10.26633/rpsp.2020.124>

Rosales, M. (2018). *Implementación del programa de atención farmacéutica en*



- pacientes hipertensos. Centro de salud Miraflores Alto-Chimbote, 2018.* [Tesis de maestría, Universidad Católica. Chimbote]. Chimbote, Perú  
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/3153>
- Ruiz Ramos, J., & Calderón Hernanz, B. (2023). *Atención farmacéutica en los servicios de urgencias.* Farmacia hospitalaria: organo oficial de expresion científica de la Sociedad Espanola de Farmacia Hospitalaria, 47(3), 97–99. <https://doi.org/10.1016/j.farma.2023.02.006>
- Sallom, H., Abdi, A., Halboup, A. M., & Başgut, B. (2023). *Evaluation of pharmaceutical care services in the Middle East Countries: a review of studies of 2013–2020.* BMC Public Health, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-023-16199-1>
- Sánchez, Y., Estupiñán, S. de la C., Marqués, M., Hernández Nariño, A., & Medina León, A. A. (2022). *Description of operations management practices applied to the management of hospital services: an analysis of the literature.* Ingeniería industrial, 43, 81–100. <https://doi.org/10.26439/ing.ind2022.n43.6110>
- Shi, L., Singh, D. A. (2021). *Delivering Health Care in America: A Systems Approach.* Estados Unidos: Jones & Bartlett Learning.
- Taylor, K., & Anderson, C. (2020). *Pharmaceutical Care and Medicines Management: A Study Guide.*
- Viegas, R., Dineen-Griffin, S., Söderlund, L.-Å., Acosta-Gómez, J., & Maria Guiu, J. (2022). *Telepharmacy and pharmaceutical care: A narrative review by International Pharmaceutical Federation.* Farmacia Hospitalaria: Organo Oficial de Expresion Cientifica de La Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria, 46(7), 86–91.
- Vílchez, H; Cervantes, L; Inocente, M; Rojas, K. (2020). Role-play para la atención farmacéutica en la pandemia COVID-19 como método de enseñanza para los estudiantes de Farmacia Bioquímica. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2340-98942021000300280](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2340-98942021000300280)
- Villafaina Barroso, A., Bee Nchama, N. M., Correa Magdalena, N., Vicente Cardoso, J., & Abs Sacks, A. (2023). *Atención Farmacéutica, Determinantes sociales de la Salud y Comunidad: nuevo paradigma.* Pharmaceutical

care España, 25(2), 50–64. <https://doi.org/10.60103/phc.v25i2.788>

Zheng, P., Mo, L., Zhao, B., Li, L., Cen, B., Xu, Z., & Li, Y. (2023). *Pharmaceutical care model in precision medicine in China*. *Farmacia hospitalaria: órgano oficial de expresión científica de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria*, 47(5), T218–T223. <https://doi.org/10.1016/j.farma.2023.07.004>

## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrategia de gestión participativa	Es una estrategia fundamental que busca comprender y abordar la gestión de atención médica y farmacéutica en su totalidad, reconociendo las interconexiones y promoviendo la coordinación, la calidad, la seguridad y la eficiencia. (Shi y Singh, 2020)	<p>La variable estuvo evaluada por las dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprender la Interconexión</li> <li>• Coordinación</li> <li>• Determinantes Sociales de la Salud</li> <li>• Evaluar la Calidad y la Eficiencia</li> <li>• Reforma del Pago y la Financiación</li> </ul>	Comprender la Interconexión	Mecanismos de atención	Dicotómicas SI NO
			Coordinación	Continuidad de la atención	
			Determinantes Sociales de la Salud	Acceso a la vivienda, la educación y la nutrición	
			Evaluar la Calidad y la Eficiencia	Calidad y la eficiencia de la atención	
			Reforma del Pago y la Financiación	Incentivar la calidad y la prevención	

Atención farmacéutica	<p>Práctica profesional en la que el farmacéutico trabaja directamente con el paciente para lograr el uso correcto de los medicamentos, mejorar los resultados relacionados con la medicación y mejorar la calidad de vida. Esto se logra a través de la evaluación, la selección, la monitorización y el ajuste de los medicamentos y la provisión de educación al paciente y servicios relacionados. (Babar, 2020).</p>	<p>La variable estuvo compuesta por las dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Enfoque en la Práctica Farmacéutica</li> <li>• Métodos de Investigación Farmacéutica</li> <li>• Mejora de la Atención al Paciente</li> <li>• Importancia para la Profesión Farmacéutica</li> <li>• Educación y Desarrollo Profesional</li> </ul>	Enfoque en la Práctica Farmacéutica	Práctica diaria de los farmacéuticos	
			Métodos de Investigación Farmacéutica	Encuestas, entrevistas, estudios de revisión, experimentos y análisis de datos	
			Mejora de la Atención al Paciente	Atención al paciente	
				Gestión de medicamentos	
			Importancia para la Profesión Farmacéutica	Conocimiento de la profesión	
			<p>Así mismo fue evaluada por un cuestionario de 15 preguntas con respuesta dicotómica. Donde SI=1pt. y NO=0pt. La clasificación de puntaje fue la siguiente: Bajo= 0-5 Medio= 6-10 Alto=11-15.</p>	Educación y Desarrollo Profesional	Práctica profesional
	Investigación Preparación				

## Anexo 2. Cuestionario de Atención Farmacéutica

Edad:

Género:

Objetivo:

De los siguientes ítems, que va a leer a continuación, indique por favor, según su opinión, marque la opción que usted crea correcta:

1: Si

2: No

DIMENSIONES	ÍNDICES	SI	NO
Enfoque en la Práctica Farmacéutica	1. ¿Tienes la oportunidad de brindar asesoramiento personalizado y atención individualizada a los clientes que visitan nuestras boticas?		
	2. ¿Participas en programas de capacitación continua y actualización profesional para mejorar tus habilidades en la atención farmacéutica?		
	3. ¿Consideras que nuestra cadena de boticas promueve y valora el enfoque en la práctica farmacéutica centrada en el paciente como parte integral de nuestros servicios?		
Métodos de Investigación Farmacéutica	4. ¿Participas en actividades de investigación farmacéutica para mejorar la calidad de nuestros productos y servicios?		
	5. ¿Recibes capacitación y recursos para llevar a cabo investigaciones farmacéuticas en tu práctica diaria?		
	6. ¿Consideras que la dirección de la cadena de boticas promueve y valora la investigación farmacéutica como parte integral de nuestras actividades?		
Mejora de la Atención al Paciente	7. ¿Estás comprometido/a en brindar una atención al paciente de alta calidad en tu práctica como profesional químico farmacéutico en nuestra cadena de boticas?		
	8. ¿Te esfuerzas por ofrecer asesoramiento y apoyo personalizado a los pacientes que visitan nuestras boticas para mejorar su experiencia de atención?		

	9. ¿Participas en programas de formación y actualización para mejorar tus habilidades en la atención al paciente?		
Importancia para la Profesión Farmacéutica	10. ¿Consideras que tu papel como profesional químico farmacéutico en nuestra cadena de boticas es fundamental para la profesión farmacéutica?		
	11. ¿Participas en actividades de desarrollo profesional y colaboras con colegas para promover la importancia de la profesión farmacéutica en nuestra cadena de boticas?		
	12. ¿Crees que la dirección de la cadena de boticas valora y apoya el crecimiento y el impacto de la profesión farmacéutica en la atención a los pacientes?		
Educación y Desarrollo Profesional	13. ¿Participas activamente en oportunidades de educación y desarrollo profesional para mejorar tus conocimientos y habilidades como profesional químico farmacéutico?		
	14. ¿Colaboras con colegas para compartir conocimientos y experiencias que contribuyan al crecimiento profesional de todos en la cadena de boticas?		
	15. ¿Consideras que la educación y el desarrollo profesional son esenciales para brindar una atención farmacéutica de alta calidad en nuestra cadena de boticas?		

### **Anexo 3. Prueba de confiabilidad del instrumento**

#### **Análisis de Confiabilidad: Cuestionario de Atención Farmacéutica**

**Título de la investigación:** Estrategias gerenciales de gestión participativa para fortalecer el clima institucional en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque

<b>Nro de Ítems:</b>	15
<b>Escala:</b>	Dicotómica
<b>Codificación:</b>	Si = 1          No = 0
<b>Muestra analizada:</b>	15
<b>Prueba de confiabilidad:</b>	Kr20 (Kuder-Richardson Formula 20)

La prueba estadística KR20 (Kuder-Richardson Formula 20) se utiliza para evaluar la confiabilidad de cuestionarios o pruebas de elección múltiple, especialmente cuando se busca medir la consistencia interna de las respuestas. En otras palabras, se aplica para determinar cuán confiable es una prueba en términos de medir la misma habilidad o característica en diferentes momentos o bajo condiciones diferentes.

La fórmula KR20 se aplica comúnmente en situaciones donde las respuestas son binarias (sí/no) o de opción múltiple. Su aplicación es adecuada cuando se espera que los ítems de la prueba midan una sola dimensión o característica subyacente.

La fórmula KR20 se calcula de la siguiente manera:

$$KR-20 = \left( \frac{k}{k-1} \right) * \left( 1 - \frac{\sum p.q}{Vt} \right)$$

- KR-20 = Coeficiente de Confiabilidad (Kuder-Richardson)
- k = Número total ítems en el instrumento.
- Vt: Varianza total.
- Sp.q = Sumatoria de la varianza de los ítems.
- p = TRC / N; Total de Respuestas Correctas (TRC) entre el Número de sujetos participantes (N)
- q = 1 - p

El resultado de KR20 varía entre 0 y 1, donde un valor cercano a 1 indica una alta consistencia interna de la prueba.

Interpretación del coeficiente de  
confiabilidad

<u>Rangos</u>	<u>Coficiente</u>
Muy alta	0.81 a 1.00
Alta	0.61 a 0.80
Moderada	0.41 a 0.60
Baja	0.21 a 0.40
Muy baja	0.01 a 0.20



Es importante señalar que KR20 asume que los ítems de la prueba son equivalentes y miden la misma habilidad. Además, es más apropiado para pruebas donde las respuestas son dicotómicas (correcto/incorrecto).

## Desarrollo de la prueba mediante SPSS

### Case Processing Summary

		N%	
Cases	Valid	15	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	0,0
	Total	15	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,864	12

Interpretación:

Existe correspondencia entre las respuestas de los ítems, lo que significa que es un instrumento con confiabilidad muy alta, ya que el resultado de 0.864 se encuentra dentro del rango de 0.81 a 1.00



#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Atención farmacéutica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfoque en la práctica farmacéutica</li> <li>- Método de investigación farmacéutica</li> <li>- Mejora de la atención al paciente</li> <li>- Importancia para la profesión farmacéutica</li> <li>- Educación y desarrollo profesional</li> </ul>	Concepto integral y orientado al paciente que implica la prestación de servicios profesionales farmacéuticos con el objetivo principal de optimizar los resultados terapéuticos de los medicamentos.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Estrategia de gestión Participativa y Atención Farmacéutica elaborado por Esther Yanina Díaz Farroñay en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Atención Farmacéutica

Primera dimensión: Enfoque en la práctica  
Objetivos de la Dimensión: Mide práctica farmacéutica.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Tienes la oportunidad de brindar asesoramiento personalizado y atención individualizada a los clientes que visitan nuestras boticas?	1	4	3	4	
¿Participas en programas de capacitación continua y actualización profesional para mejorar tus habilidades en la atención farmacéutica?	2	4	4	4	
¿Consideras que nuestra cadena de boticas promueve y valora el enfoque en la práctica farmacéutica centrada en el paciente como parte integral de nuestros servicios?	3	4	3	4	

Segunda dimensión: Métodos de investigación farmacéutica  
Objetivos de la Dimensión: Medir la investigación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-------------	------	----------	------------	------------	-----------------------------------

¿Participas en actividades de investigación farmacéutica para mejorar la calidad de nuestros productos y servicios?	4	4	4	4	
¿Recibes capacitación y recursos para llevar a cabo investigaciones farmacéuticas en tu práctica diaria?	5	4	4	4	
¿Consideras que la dirección de la cadena de boticas promueve y valora la investigación farmacéutica como parte integral de nuestras actividades?	6	4	4	4	

Tercera dimensión: **Mejora de la atención al paciente**

Objetivos de la Dimensión: Mide atención.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Estás comprometido/a en brindar una atención al paciente de alta calidad en tu práctica como profesional químico farmacéutico en nuestra cadena de boticas?	7	4	4	4	
¿Te esfuerzas por ofrecer asesoramiento y apoyo personalizado a los pacientes que visitan nuestras boticas para mejorar su experiencia de atención?	8	4	4	3	
¿Participas en programas de formación y actualización para mejorar tus habilidades en la atención al paciente?	9	4	4	4	

Cuarta dimensión: Importancia para la profesión farmacéutica  
Objetivos de la Dimensión: Mide importancia de la profesión

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Consideras que tu papel como profesional químico farmacéutico en nuestra cadena de boticas es fundamental para la profesión farmacéutica?	10	4	4	4	

¿Participas en actividades de desarrollo profesional y colaboras con colegas para promover la importancia de la profesión farmacéutica en nuestra cadena de boticas?	11	4	4	4	
¿Crees que la dirección de la cadena de boticas valora y apoya el crecimiento y el impacto de la profesión farmacéutica en la atención a los pacientes?	12	4	4	4	

Quinta dimensión: Educación y desarrollo profesional

Objetivos de la Dimensión: Mide desarrollo profesional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Participas activamente en oportunidades de educación y desarrollo profesional para mejorar tus conocimientos y habilidades como profesional químico farmacéutico?	13	4	4	4	
¿Colaboras con colegas para compartir conocimientos y experiencias que contribuyan al crecimiento profesional de todos en la cadena de boticas?	14	4	4	4	
¿Consideras que la educación y el desarrollo profesional son esenciales para brindar una atención farmacéutica de alta calidad en nuestra cadena de boticas?	15	4	4	4	

*R León*

Dr. Robinson León Zuloeta  
MÉDICO INTERNISTA  
C.M.P. 45574 - R.N.E. 20000

Firma del evaluador DNI



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **LEON ZULOETA**  
Nombres **ROBINSON**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16724263**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **11/06/18**  
Resolución/Acta **0177-2018-UCV**  
Diploma **052-036734**  
Fecha Matriculación **01/10/2016**  
Fecha Egreso **04/03/2018**

Fecha de emisión de la constancia:  
**16 de Enero de 2024**



CÓDIGO VIRTUAL 0001645860



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.

Fecha: 16/01/2024 12:26:24-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.





#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Atención farmacéutica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfoque en la práctica farmacéutica</li> <li>- Método de investigación farmacéutica</li> <li>- Mejora de la atención al paciente</li> <li>- Importancia para la profesión farmacéutica</li> <li>- Educación y desarrollo profesional</li> </ul>	Concepto integral y orientado al paciente que implica la prestación de servicios profesionales farmacéuticos con el objetivo principal de optimizar los resultados terapéuticos de los medicamentos.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Estrategia de gestión Participativa y Atención Farmacéutica elaborado por Esther Yanina Díaz Farroñay en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Atención Farmacéutica

Primera dimensión: Enfoque en la práctica  
Objetivos de la Dimensión: Mide práctica farmacéutica.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Tienes la oportunidad de brindar asesoramiento personalizado y atención individualizada a los clientes que visitan nuestras boticas?	1	4	3	4	
¿Participas en programas de capacitación continua y actualización profesional para mejorar tus habilidades en la atención farmacéutica?	2	4	4	4	
¿Consideras que nuestra cadena de boticas promueve y valora el enfoque en la práctica farmacéutica centrada en el paciente como parte integral de nuestros servicios?	3	4	3	4	

Segunda dimensión: Métodos de investigación farmacéutica  
Objetivos de la Dimensión: Medir la investigación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones

¿Participas en actividades de investigación farmacéutica para mejorar la calidad de nuestros productos y servicios?	4	4	4	4	
¿Recibes capacitación y recursos para llevar a cabo investigaciones farmacéuticas en tu práctica diaria?	5	4	4	4	
¿Consideras que la dirección de la cadena de boticas promueve y valora la investigación farmacéutica como parte integral de nuestras actividades?	6	4	4	4	

Tercera dimensión: **Mejora de la atención al paciente**

Objetivos de la Dimensión: Mide atención.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Estás comprometido/a en brindar una atención al paciente de alta calidad en tu práctica como profesional químico farmacéutico en nuestra cadena de boticas?	7	4	4	4	
¿Te esfuerzas por ofrecer asesoramiento y apoyo personalizado a los pacientes que visitan nuestras boticas para mejorar su experiencia de atención?	8	4	4	3	
¿Participas en programas de formación y actualización para mejorar tus habilidades en la atención al paciente?	9	4	4	4	

Cuarta dimensión: Importancia para la profesión farmacéutica  
Objetivos de la Dimensión: Mide importancia de la profesión

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Consideras que tu papel como profesional químico farmacéutico en nuestra cadena de boticas es fundamental para la profesión farmacéutica?	10	4	4	4	

¿Participas en actividades de desarrollo profesional y colaboras con colegas para promover la importancia de la profesión farmacéutica en nuestra cadena de boticas?	11	4	4	4	
¿Crees que la dirección de la cadena de boticas valora y apoya el crecimiento y el impacto de la profesión farmacéutica en la atención a los pacientes?	12	4	4	4	

Quinta dimensión: Educación y desarrollo profesional

Objetivos de la Dimensión: Mide desarrollo profesional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Participas activamente en oportunidades de educación y desarrollo profesional para mejorar tus conocimientos y habilidades como profesional químico farmacéutico?	13	4	4	4	
¿Colaboras con colegas para compartir conocimientos y experiencias que contribuyan al crecimiento profesional de todos en la cadena de boticas?	14	4	4	4	
¿Consideras que la educación y el desarrollo profesional son esenciales para brindar una atención farmacéutica de alta calidad en nuestra cadena de boticas?	15	4	4	4	



Msc. Blga. Gaudy Chávez Pasco  
MICROBIOLOGA - PARASITOLOGA  
Esp. Biología Molecular y Genética  
C.R. 0158

Firma del evaluador DNI



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CHAVEZ PASCO**  
Nombres **GAUDHY SUJHEY**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **40035213**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **12/11/18**  
Resolución/Acta **0378-2018-UCV**  
Diploma **052-046541**  
Fecha Matrícula **14/10/2016**  
Fecha Egreso **12/08/2018**

Fecha de emisión de la constancia:  
01 de Agosto de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001389091

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 01/08/2023 15:30:12-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



9. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Atención farmacéutica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfoque en la práctica farmacéutica</li> <li>- Método de investigación farmacéutica</li> <li>- Mejora de la atención al paciente</li> <li>- Importancia para la profesión farmacéutica</li> <li>- Educación y desarrollo profesional</li> </ul>	Concepto integral y orientado al paciente que implica la prestación de servicios profesionales farmacéuticos con el objetivo principal de optimizar los resultados terapéuticos de los medicamentos.

10. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Estrategia de gestión Participativa y Atención Farmacéutica elaborado por Esther Yanina Díaz Farroñay en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Atención Farmacéutica

Primera dimensión: Enfoque en la práctica  
Objetivos de la Dimensión: Mide práctica farmacéutica.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Tienes la oportunidad de brindar asesoramiento personalizado y atención individualizada a los clientes que visitan nuestras boticas?	1	4	3	4	
¿Participas en programas de capacitación continua y actualización profesional para mejorar tus habilidades en la atención farmacéutica?	2	4	4	4	
¿Consideras que nuestra cadena de boticas promueve y valora el enfoque en la práctica farmacéutica centrada en el paciente como parte integral de nuestros servicios?	3	4	3	4	

Segunda dimensión: Métodos de investigación farmacéutica  
Objetivos de la Dimensión: Medir la investigación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones



¿Participas en actividades de investigación farmacéutica para mejorar la calidad de nuestros productos y servicios?	4	4	4	4	
¿Recibes capacitación y recursos para llevar a cabo investigaciones farmacéuticas en tu práctica diaria?	5	4	4	4	
¿Consideras que la dirección de la cadena de boticas promueve y valora la investigación farmacéutica como parte integral de nuestras actividades?	6	4	4	4	

Tercera dimensión: **Mejora de la atención al paciente**

Objetivos de la Dimensión: Mide atención.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Estás comprometido/a en brindar una atención al paciente de alta calidad en tu práctica como profesional químico farmacéutico en nuestra cadena de boticas?	7	4	4	4	
¿Te esfuerzas por ofrecer asesoramiento y apoyo personalizado a los pacientes que visitan nuestras boticas para mejorar su experiencia de atención?	8	4	4	3	
¿Participas en programas de formación y actualización para mejorar tus habilidades en la atención al paciente?	9	4	4	4	

Cuarta dimensión: Importancia para la profesión farmacéutica  
Objetivos de la Dimensión: Mide importancia de la profesión

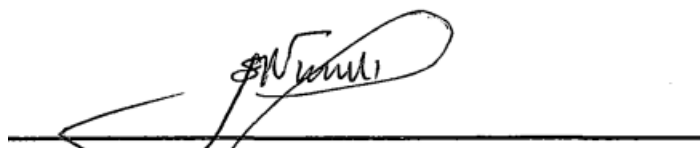
INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Consideras que tu papel como profesional químico farmacéutico en nuestra cadena de boticas es fundamental para la profesión farmacéutica?	10	4	4	4	

¿Participas en actividades de desarrollo profesional y colaboras con colegas para promover la importancia de la profesión farmacéutica en nuestra cadena de boticas?	11	4	4	4	
¿Crees que la dirección de la cadena de boticas valora y apoya el crecimiento y el impacto de la profesión farmacéutica en la atención a los pacientes?	12	4	4	4	

Quinta dimensión: Educación y desarrollo profesional

Objetivos de la Dimensión: Mide desarrollo profesional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Participas activamente en oportunidades de educación y desarrollo profesional para mejorar tus conocimientos y habilidades como profesional químico farmacéutico?	13	4	4	4	
¿Colaboras con colegas para compartir conocimientos y experiencias que contribuyan al crecimiento profesional de todos en la cadena de boticas?	14	4	4	4	
¿Consideras que la educación y el desarrollo profesional son esenciales para brindar una atención farmacéutica de alta calidad en nuestra cadena de boticas?	15	4	4	4	



Firma del evaluador DNI



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MENDOZA MALCA**  
Nombres **JIMMY WAGNER**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **45511526**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **11/06/18**  
Resolución/Acta **0177-2018-UCV**  
Diploma **052-036735**  
Fecha Matricula **01/10/2016**  
Fecha Egreso **04/03/2018**

Fecha de emisión de la constancia:  
16 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001645758



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 16/01/2024 12:00:12-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## **Anexo 5. Propuesta**

### **Estrategia de gestión participativa para fortalecer la atención farmacéutica en la cadena de boticas de Chiclayo**

#### **Presentación**

La Estrategia de Gestión Participativa para fortalecer la atención farmacéutica en la cadena de boticas de Chiclayo se presenta como un enfoque innovador y colaborativo destinado a mejorar la calidad de los servicios farmacéuticos en la región. Chiclayo, como centro urbano en constante crecimiento, requiere de iniciativas que fortalezcan y optimicen la atención en el ámbito de la salud, y la gestión participativa emerge como una herramienta esencial para lograr este propósito.

La estrategia está estructurada, mediante la introducción, diagnóstico, objetivos específicos, estrategias y acciones, plan de implementación, evaluación y monitoreo, comunicación y sensibilización, conclusiones y recomendaciones, anexos.

La estrategia va dirigida, a participación activa de los 30 químicos farmacéuticos contratados cadena de boticas de Chiclayo. Se busca establecer un diálogo constante y constructivo que permita identificar las necesidades específicas de la población y adaptar los servicios farmacéuticos en consecuencia. Se desarrollará en un contexto tecnológico, comunicativo y adaptativo, aún con ciertas limitaciones de tecnología. Es esencial que esta estrategia sea adaptada a las características específicas de cadena de boticas de Chiclayo y su entorno local. La participación activa de los químicos farmacéuticos, los administradores o encargados de la cadena de boticas de Chiclayo y la comunidad local es crucial para el éxito de la implementación. Lo que se pretende lograr es Mejorar la calidad de los servicios farmacéuticos proporcionados por la cadena de boticas de Chiclayo, asegurando que la dispensación de medicamentos sea precisa, que se proporcione asesoramiento adecuado a los pacientes y que se fomente la seguridad del paciente.

El nivel atención farmacéutica en la cadena de boticas de Chiclayo, mediante el cuestionario que se empleó, arrojaron como resultados en un 20% nivel bajo lo que hace inferir que todavía hace falta trabajar en la atención farmacéutica en la cadena de boticas de Chiclayo mediante una estrategia de gestión participativa para mejorar los niveles de las dimensiones, fomentando el enfoque en la práctica farmacéutica, métodos de investigación farmacéutica, mejora de la atención al paciente, Importancia para la profesión farmacéutica, educación y desarrollo profesional.

La calidad de la atención farmacéutica de la cadena de boticas continúa siendo una problemática en todo el país, además se puede variar y depende de factores como la formación y capacitación de los profesionales de la salud, las políticas de gestión farmacéutica y la infraestructura de las instalaciones de atención como también lo plantean Pisfil (2020) y Díaz (2023) sobre las carencias y limitaciones que afronta la atención farmacéutica.

## **Objetivos de la propuesta**

### **Objetivo general**

- Fortalecer la atención farmacéutica en la cadena de boticas de Chiclayo mediante la gestión participativa.

### **Objetivos específicos**

- Establecer herramientas de gestión participativa en los trabajadores de la cadena de boticas de Chiclayo
- Desarrollar actitudes de cooperación en los trabajadores farmacéuticos de la cadena de boticas de Chiclayo
- Mejorar la coordinación entre los profesionales de la salud
- Mejorar la comprensión sobre prácticas farmacéuticas seguras y la importancia de la adherencia a los tratamientos.

### **Justificación.**

La propuesta de una estrategia de gestión participativa en la cadena de boticas de

Chiclayo se fundamenta en la necesidad de optimizar la atención farmacéutica a través de la activa colaboración de los empleados en la toma de decisiones. Al involucrar al personal en este proceso, se busca capitalizar el conocimiento local, adaptar los servicios a las particularidades de la comunidad y fomentar la innovación para elevar la calidad de la atención. La gestión participativa no solo fortalecerá el compromiso y la satisfacción de los empleados, sino que también se espera que conduzca a una mayor eficiencia operativa, una atención más personalizada y una mejor respuesta a las demandas específicas de la población en Chiclayo.

La propuesta de una estrategia de gestión participativa para fortalecer la atención farmacéutica en la cadena de boticas de Chiclayo no solo busca mejorar los servicios locales, sino que también aporta significativamente a la comunidad científica y a la sociedad en general. Desde la perspectiva científica, la implementación de esta estrategia proporciona una oportunidad única para estudiar los efectos de la participación activa del personal en la mejora de los servicios de salud. Se podrían llevar a cabo investigaciones para evaluar el impacto de esta estrategia en la eficacia de la atención farmacéutica, la satisfacción del cliente y la gestión eficiente de las operaciones.

### **Plan estratégico:**

#### **Estrategia 1: Comprender la Interconexión**

**Objetivo:** Contribuir significativamente a mejorar la calidad del servicio y la experiencia del paciente mediante un enfoque ético y centrado en el bienestar del paciente.

#### **Actividades:**

- a) Enfoque en las Necesidades Individuales del Paciente: La atención farmacéutica debe enfocarse en las necesidades individuales del paciente para aumentar la calidad del servicio. Esto implica realizar un seguimiento, resolver dudas y ofrecer consejos farmacéuticos válidos.
- b) Plan de Comunicación: La comunicación estratégica es clave para mejorar la relación con los clientes y diferenciar el negocio farmacéutico. Una buena

estrategia de comunicación puede llegar a más clientes y fidelizar a aquellos que visitan la farmacia con menos frecuencia.

**Resultado:** Optimizar la comunicación con los pacientes y utilizar herramientas de comprensión para promover una mejor comprensión de la información médica.

## **Estrategia 2: Coordinación**

**Objetivo:** Garantizar una atención integral y efectiva a los pacientes a largo plazo.

### **Actividades:**

- a) **Coordinación de Servicios:** La continuidad en la atención farmacéutica implica la coordinación efectiva de servicios para garantizar una transición fluida entre diferentes etapas de la atención al paciente.
- b) **Coordinación Clínica y de Medicamentos:** La estrategia de continuidad implica una coordinación efectiva entre los profesionales de la salud y los farmacéuticos para garantizar una gestión integral de la medicación y una atención continua al paciente.
- c) **Seguimiento y Evaluación de Intervenciones:** La continuidad en la atención farmacéutica también implica el seguimiento y la evaluación de las intervenciones realizadas, asegurando que se mantenga un cuidado integral y personalizado.

## **Estrategia 3: Determinantes Sociales de la Salud**

**Objetivo:** Identificar los determinantes sociales de la salud encontrados durante la atención farmacéutica de un Hospital de Lambayeque.

### **Actividades:**

- a) **Capacitación sobre los determinantes sociales:** Desarrollar un programa de orientación al personal que atiende en dicha área para conocer los aspectos sociales de los pacientes tales como: Acceso a la vivienda, la educación y la nutrición.
- b) **Desarrollan actividades en promoción a la salud:** Incentivar al personal del área farmacéutica a participar en charlas o ferias de salud para incentivar los cuidados de la salud en los pacientes.

**Resultado:** Reforzar los determinantes sociales de salud para fortalecer la atención farmacéutica y optimizar la calidad de atención durante su estadía.

#### **Estrategia 4: Calidad y eficiencia**

**Objetivo:** Evaluar la calidad y eficiencia de la atención farmacéutica de un Hospital de Lambayeque.

#### **Actividades:**

- a) La capacitación para la formación y el desarrollo profesional en el ámbito farmacéutico es crucial debido al constante avance de la ciencia y la sociedad, lo que requiere que los conocimientos adquiridos se actualicen de manera continua.
- b) La aplicación de la retroalimentación es esencial para el desarrollo profesional, ya que permite identificar áreas de mejora y promover la innovación y creatividad del trabajador.
- c) La capacitación en la atención farmacéutica es fundamental para garantizar la prestación de servicios de calidad. Algunas estrategias de capacitación incluyen:

*Formación en Atención al Paciente:* La capacitación debe incluir habilidades para brindar una atención centrada en el paciente, que abarque desde la comunicación efectiva hasta la comprensión de las necesidades individuales de cada paciente.

*Manejo y Control de Medicamentos:* Es crucial capacitar al personal en el manejo adecuado y el control de medicamentos, asegurando el cumplimiento de normativas y procedimientos para garantizar la seguridad y eficacia en la dispensación de medicamentos.

*Uso de Tecnologías y Sistemas de Información:* La capacitación en el uso de tecnologías de salud y sistemas de información es esencial para optimizar la gestión de la atención farmacéutica y mejorar la precisión en la dispensación de medicamentos.

*Actualización en Normativas y Procedimientos:* La formación continua normativa en procedimientos operativos y estándares de calidad es



fundamental para garantizar la conformidad con las regulaciones y promover la mejora continua en la atención farmacéutica.

### **Estrategia 5: Reforma del Pago y la Financiación**

**Objetivo:** Busca abordar las barreras geográficas y logísticas que pueden limitar el acceso equitativo a los servicios de salud, incluyendo la atención farmacéutica.

**Actividades:**

a) Descentralización de la Atención en Salud: La descentralización de la atención en salud, junto con la ampliación de la oferta de servicios, especialmente en áreas rurales o dispersas, puede mejorar el acceso a la atención farmacéutica.

**Resultados:** La implementación efectiva de estas estrategias puede contribuir significativamente a promover la equidad en el acceso a los servicios de salud en el ámbito farmacéutico.



## VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA POR JUICIO DE EXPERTOS – EXPERTO 1

### **Estimado Doctor: Franz Garrido Asenjo**

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia de la propuesta **Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional**. Las interrogantes están en función de evaluar la pertinencia científico-metodológica de la aplicación de los aportes teórico y práctico.

#### **Datos del experto:**

Profesión	Enfermero
Grado Científico	Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud
Años de Experiencia	Mas de 5 años
Entidad donde labora	Hospital General de Jaen
Cargo	

#### **Datos de la investigación:**

Título de la Tesis	Estrategia de gestión participativa para fortalecer la atención farmacéutica en la cadena de boticas de Chiclayo
Línea	Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.
Título de la Propuesta	<b>Estrategia de gestión participativa para fortalecer la atención farmacéutica.</b>
Investigador(a)	Díaz Farroñay, Esther Yanina

1. Novedad científica de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional  
Evalúa la originalidad y aportes novedosos del trabajo en el contexto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

2. Pertinencia de los fundamentos teóricos de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional  
Analiza si los fundamentos teóricos utilizados son adecuados y pertinentes para el tema de estudio.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

3. Nivel de correspondencia entre el aporte teórico y el aporte práctico de la investigación.  
Mide la coherencia entre la teoría presentada y su aplicación práctica.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				



4. Claridad en la finalidad de cada una de las acciones de la la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Evalúa si los objetivos y acciones del trabajo están claramente definidos y orientados hacia un propósito específico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

5. Posibilidades de aplicación de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Examina la viabilidad y aplicabilidad del modelo, programa o estrategia en entornos reales.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

6. Significación práctica de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Evalúa el impacto potencial y la relevancia práctica del trabajo en el ámbito de la gestión pública.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

7. Concepción general de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Analiza la coherencia y solidez de la concepción general del modelo, programa o estrategia propuesto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

Observaciones generales: -----  
-----  
-----

Firma del evaluador  
DNI 45251986



## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	GARRIDO ASENJO
Nombres	FRANZ JHON
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	45251986

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	17/05/19
Resolución/Acta	0146-2019-UCV
Diploma	052-062890
Fecha Matricula	05/09/2015
Fecha Egreso	05/03/2017

Fecha de emisión de la constancia:  
04 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001627050



**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 04/01/2024 23:24:23-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.  
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



## VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA POR JUICIO DE EXPERTOS – EXPERTO 2

### Estimado Doctor: Sonia Tejada Muñoz

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia de la propuesta **Estrategia de gestión participativa para fortalecer la atención farmacéutica**. Las interrogantes están en función de evaluar la pertinencia científico-metodológica de la aplicación de los aportes teórico y práctico.

#### Datos del experto:

Profesión	Enfermera
Grado Científico	Doctor en Ciencias De Enfermería
Años de Experiencia	Mas de 5 años
Entidad donde labora	GERENCIA REGIONAL DE SALUD
Cargo	

#### Datos de la investigación:

Título de la Tesis	Estrategia de gestión participativa para fortalecer la atención farmacéutica.
Línea	Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.
Título de la Propuesta	<b>Estrategia de gestión participativa para fortalecer la atención farmacéutica.</b>
Investigador(a)	Sánchez Sánchez, Nancy Yovana

1. Novedad científica de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional  
Evalúa la originalidad y aportes novedosos del trabajo en el contexto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

2. Pertinencia de los fundamentos teóricos de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional  
Analiza si los fundamentos teóricos utilizados son adecuados y pertinentes para el tema de estudio.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

3. Nivel de correspondencia entre el aporte teórico y el aporte práctico de la investigación.  
Mide la coherencia entre la teoría presentada y su aplicación práctica.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				



4. Claridad en la finalidad de cada una de las acciones de la la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Evalúa si los objetivos y acciones del trabajo están claramente definidos y orientados hacia un propósito específico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

5. Posibilidades de aplicación de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Examina la viabilidad y aplicabilidad del modelo, programa o estrategia en entornos reales.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

6. Significación práctica de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Evalúa el impacto potencial y la relevancia práctica del trabajo en el ámbito de la gestión pública.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

7. Concepción general de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Analiza la coherencia y solidez de la concepción general del modelo, programa o estrategia propuesto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

**Observaciones generales:** -----  
-----  
-----

Firma del evaluador. Investigador RENACYT  
DNI: 33409092



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos  
Nombres  
Tipo de Documento de Identidad  
Número de Documento de Identidad

TEJADA MUÑOZ  
SONIA  
DNI  
33409092

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre  
Rector  
Secretario General  
Director De Escuela

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO  
ORLANDO MOISES GONZALES NIEVES  
STEBAN ALEJANDRO ILICH ZERPA  
FEDERICO GONZALES VEINTIMILLA

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico  
Denominación  
Fecha de Expedición  
Resolución/Acta  
Diploma  
Fecha Matricula  
Fecha Egreso

DOCTOR  
DOCTORA EN CIENCIAS DE ENFERMERIA  
10/04/15  
RR.0692-2015/UNT  
A01453285  
Sin información (\*\*\*\*\*)  
Sin información (\*\*\*\*\*)

Fecha de emisión de la constancia:  
16 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 8001648324



Finado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado  
Fecha: 16/01/2024 16:01:17-0500

ROLANDO RUIZ LLANTACE  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.  
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.  
(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.  
(\*\*\*\*\*) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.



### VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA POR JUICIO DE EXPERTOS – EXPERTO 3

**Estimado Doctor: José Herrera Ortiz**

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia de la propuesta **Estrategia de gestión participativa para fortalecer la atención farmacéutica..** Las interrogantes están en función de evaluar la pertinencia científico-metodológica de la aplicación de los aportes teórico y práctico.

**Datos del experto:**

Profesión	Enfermera
Grado Científico	Doctor en Ciencias de la Salud
Años de Experiencia	Mas de 5 años
Entidad donde labora	Hospital de Jaen
Cargo	

**Datos de la investigación:**

Título de la Tesis	Estrategia de gestión participativa para fortalecer la atención farmacéutica.
Línea	Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.
Título de la Propuesta	<b>Estrategia de gestión participativa para fortalecer la atención farmacéutica en la cadena de boticas de Chiclayo</b>
Investigador(a)	Díaz Farroñay, Esther Yanina

1. Novedad científica de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional  
Evalúa la originalidad y aportes novedosos del trabajo en el contexto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

2. Pertinencia de los fundamentos teóricos de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional  
Analiza si los fundamentos teóricos utilizados son adecuados y pertinentes para el tema de estudio.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

3. Nivel de correspondencia entre el aporte teórico y el aporte práctico de la investigación.  
Mide la coherencia entre la teoría presentada y su aplicación práctica.





Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

4. Claridad en la finalidad de cada una de las acciones de la la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Evalúa si los objetivos y acciones del trabajo están claramente definidos y orientados hacia un propósito específico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

5. Posibilidades de aplicación de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Examina la viabilidad y aplicabilidad del modelo, programa o estrategia en entornos reales.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

6. Significación práctica de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Evalúa el impacto potencial y la relevancia práctica del trabajo en el ámbito de la gestión pública.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

7. Concepción general de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Analiza la coherencia y solidez de la concepción general del modelo, programa o estrategia propuesto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

Observaciones generales: -----  
-----  
-----

Firma del evaluador DNI: 44849823



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **HERRERA ORTIZ**  
Nombres **JOSÉ UBERLI**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **44849823**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
Rector **ESCALANTE ZUMAETA SEGUNDO BERARDO**  
Secretaría General **BARRANTES MEDINA DELIA ESPERANZA**  
Directora De La Escuela De Posgrado **ZAVALETA GONZALES LETICIA NOEMÍ**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN CIENCIAS MENCIÓN: SALUD**  
Fecha de Expedición **06/06/23**  
Resolución/Acta **1600-2023-UNC**  
Diploma **UNC 0008517**  
Fecha Matricula **18/04/2019**  
Fecha Egreso **05/01/2023**

Fecha de emisión de la constancia:  
**04 de Enero de 2024**



CÓDIGO VIRTUAL 0001627069



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 04/01/2024 23:32:18-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.