



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Gestión farmacéutica y satisfacción del acceso a medicamentos de
usuarios atendidos en farmacia del centro de salud Belén,
Ayacucho 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Ayala Cordero, Yasmin Olga (ORCID: 0000-0001-8160-7928)

ASESOR:

Mg. Morán Requena Hugo Samuel (ORCID: 0000-0002-7077-0911)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en
salud

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios por ser mi guía y fortaleza; a mis padres por inculcarme a continuar superándome; a mi esposo por su apoyo incondicional y a mi hijo Khaled quien es mi motivo de superación.

Agradecimiento

Agradezco a la casa superior de estudios César Vallejo donde logré consolidar mis conocimientos; a la institución de salud que me permitió ejecutar mi investigación; de igual manera a mi asesor que me guió en todo el proceso de la elaboración de la tesis.

Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	iv
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de la investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable gestión farmacéutica.	24
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable satisfacción en el acceso de medicamentos.	25
Tabla 3 Correlación de las variables gestión farmacéutica y satisfacción en el acceso de medicamentos.	26
Tabla 4 Correlación entre las variables gestión farmacéutica y atención oportuna.	27
Tabla 5 Correlación de las variables gestión farmacéutica y buenas prácticas de dispensación.	28
Tabla 6 Correlación de las variables gestión farmacéutica y atención segura.	29

Índice de gráficos y figuras

Pág.

Figura 1. Esquema de la investigación

20

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo conocer la gestión farmacéutica y su relación con la satisfacción del acceso a medicamentos, de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del centro de salud Belén Ayacucho, 2021. La población de estudio fue de 95 pacientes, y la muestra estuvo constituida por 77 usuarios considerados bajo criterios de inclusión y exclusión. El método de investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel correlacional y el diseño es no experimental. Se recogieron los datos mediante cuestionarios validados por el juicio de tres expertos, y aplicados a la muestra previo consentimiento informado. Los resultados fueron: la gestión farmacéutica percibida por los usuarios fue "buena", al igual que en sus dos dimensiones, gestión enfocada en el medicamento y la gestión enfocada en el paciente. En cuanto a la satisfacción del acceso a medicamentos; el 55% de los usuarios se muestran "satisfechos", al igual que en sus dimensiones humana, 55% y técnico científica 52%, en cuanto a la dimensión entorno, 38% los usuarios refieren sentirse "regularmente satisfechos". Concluyéndose que la gestión farmacéutica tiene una correlación significativa alta $p=0.942$, con la satisfacción del acceso a medicamentos de usuarios atendidos en el servicio de farmacia.

Palabras clave: gestión farmacéutica, satisfacción, acceso, medicamentos.

Abstract

The objective of this research study was to know the pharmaceutical management and its relationship with the satisfaction of access to medicines, of the users attended in the pharmacy service of the Belén Ayacucho health center, 2021. The study population was 95 patients, and the sample consisted of 77 users considered under inclusion and exclusion criteria. The research method was of a quantitative approach, basic type, correlational level and the design is non-experimental. Data were collected using questionnaires validated by the judgment of three experts and applied to the sample with prior informed consent. The results were: the pharmaceutical management perceived by the users was "good", as in its two dimensions, drug-focused management and patient-focused management. Regarding the satisfaction of access to medicines, 55% of users are "satisfied", as in its human dimensions 55% and technical scientific 52%, in terms of the environment dimension 38% users report feeling "regularly satisfied ". Concluding that pharmaceutical management has a significant high correlation, $p = 0.942$, with the satisfaction of access to medicines for users attended in the pharmacy service.

Keywords: pharmaceutical management, satisfaction, access, medications.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a la OMS (2004), en África, alrededor del 50% de la población tiene limitaciones al acceder a los medicamentos esenciales; medicamentos que son utilizados para tratar los diferentes problemas de salud. Las desigualdades en el sistema de salud de los países globalizados y los países subdesarrollados marcan una gran distancia en cuanto al acceso de la salud y de los medicamentos; que son primordiales para salvaguardar la vida de la población.

En el 2019, Jimenez sostiene, que el acceso a los medicamentos no implica únicamente la disponibilidad física del producto, sino que engloba una serie de aspectos enmarcados en el paciente, como su diagnóstico, medicación prescrita, disponibilidad del medicamento, información y su costo, características que los sistemas de salud deben de tener en cuenta para crear estrategias de gestión direccionadas a salvaguardar la salud de las personas y aumentar su calidad de vida. Como en el caso brasileño, la llegada a los medicamentos está inmersa dentro de los derechos fundamentales del ciudadano y su acceso está enmarcado dentro de la estrategia nacional de atención farmacéutica en el régimen único de salud. En el caso de México, todavía no está establecido un régimen nacional de medicamentos, pero se elaboran distintas estrategias con la finalidad de incrementar su acceso y disponibilidad desde el sector estatal.

La población peruana en su gran mayoría, y en particular los más necesitados tienen limitaciones para acceder a los medicamentos que tienen la función primordial de salvar vidas. De acuerdo a la INEI (2016), la "encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud", se estimó que un 42% de los paciente acuden a las oficinas farmacéuticas privadas, para adquirir sus medicamentos porque el establecimiento de salud donde se atendieron y generaron la receta, no contaba con el stock de medicamentos, en el área de farmacia, un 24,5% mencionó que no existe el área de farmacia en el establecimiento de salud que se atendió, y a un 13,7% el médico los direcciono a oficinas farmacéuticas externas al centro de salud

En la localidad de Ayacucho, el equipo del SISMED (sistema integrado de suministro de medicamentos), de la unidad ejecutora del centro; buscó realizar un sistema de gestión integral de medicamentos, con la finalidad de ofrecer al usuario un servicio óptimo y oportuno en cuanto al acceso e información de medicamentos;

el proyecto no se logró concretar por falta de presupuesto y seguimiento constante de la documentación.

Por ello, tras conocer la problemática mundial, nacional y local; con respecto al acceso de medicamentos; con el presente estudio de investigación, se busca conocer como es la gestión farmacéutica en el centro de salud Belén, conocer también como es la gestión enfocada en el medicamento y la gestión orientada al paciente y de esta manera conocer la percepción de los usuarios al acceder al sus medicamentos. Acotando que la gestión farmacéutica, es realizada por el profesional químico farmacéutico, el cual se encarga de la correcta disposición y suministro de los medicamentos; como se muestra en la Resolución Ministerial N° 1240-2-farmacéutico-004/MINSA, la cual detalla que la disponibilidad de medicamentos esenciales, la regulación de estos y la promoción de su uso racional es función primordial del químico farmacéutico.

Por otra parte, el conocer la satisfacción del acceso a medicamentos, de los usuarios que acuden al centro de salud Belén, establece un pilar esencial para la rápida identificación de las carencias y perspectivas de la calidad de la asistencia brindada, en el área de farmacia del centro de salud Belén. De la misma forma, los resultados obtenidos a través del estudio, ayudará a establecer lineamientos para optimizar la práctica laboral y conseguir que los usuarios se consideren satisfechos luego de acceder a sus medicamentos.

Para conocer como es la gestión farmacéutica y la satisfacción del acceso a medicamentos de usuarios en el área de farmacia se formula el siguiente problema general de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en el acceso de medicamentos, de usuarios que acuden a farmacia del centro de salud Belén Ayacucho 2021? ; Concerniente a los problemas específicos se plantea: (a) ¿Cuál es el nivel de gestión farmacéutica enfocada en el medicamento en la farmacia del centro de salud Belén Ayacucho,2021? (b) ¿Cuál es el nivel de gestión farmacéutica enfocada en el paciente en la farmacia del centro de salud Belén Ayacucho,2021? (c) ¿Cuál es el nivel de satisfacción del acceso a medicamentos de los usuarios, que acuden a farmacia del centro de salud Belén Ayacucho, 2021.

La justificación social de la investigación, es relevante ya que forma parte de la realidad y del día a día de los servicios de farmacia del centro de salud Belén, y su estudio ayudará para evaluar y conocer la gestión farmacéutica en el ámbito

del medicamento y su implicancia en el acceso a los medicamentos por parte de los usuarios, con los resultados obtenidos se pueden conseguir transformaciones significativas; que aporten a mejorar la salud y la calidad de atención de los pacientes, y generar evidencias para la toma de decisiones. La justificación metodológica, los resultados de la investigación, servirá como cimiento para posteriores estudios, donde pueden realizar un estudio minucioso de las variables empleadas. La metodología a emplearse y los instrumentos como el cuestionario tendrán validez y confiabilidad los cuales podrán ser usados en posteriores trabajos de investigación. Finalmente, la justificación práctica; el conocer la relación entre las variables permitirá generar evidencias, para dar conocimiento a los directivos del centro de salud y estos puedan elaborar estrategias de intervenciones para el acceso a medicamentos; así mismo potenciar la atención a los usuarios generando más alternativas para la disposición de sus medicamentos, con entregas oportunas, stock adecuado e información sobre el uso correcto de los medicamentos.

A continuación; se detalla el objetivo general de la investigación: conocer el nivel de gestión farmacéutica y el nivel de satisfacción del acceso a medicamentos, de los usuarios atendidos, en farmacia del centro de salud Belén Ayacucho, 2021. Los objetivos específicos que se plantean son:(a) conocer el nivel de gestión farmacéutica enfocado en el medicamento, de usuarios atendidos en farmacia del centro de salud Belén, Ayacucho 2021. (b) conocer el nivel de gestión farmacéutica enfocado en el paciente, de usuarios atendidos en farmacia del centro de salud Belén, Ayacucho 2021. (d) conocer la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del acceso a medicamentos de los usuarios que acuden a la farmacia del centro de salud Belén Ayacucho 2021.

La hipótesis general del presente trabajo de investigación es: La gestión farmacéutica se relaciona significativamente con la satisfacción en el acceso de medicamentos de usuarios atendidos en farmacia del centro de salud Belén, Ayacucho 2021. La hipótesis específica planteada es la siguiente: (a) existe relación significativa, entre dimensión gestión farmacéutica enfocada en el medicamento y la satisfacción de los usuarios atendidos en farmacia del centro de salud Belén, Ayacucho 2021. (b) existe relación significativa, entre dimensión gestión farmacéutica enfocada en el usuario y la satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia del centro de salud Belén Ayacucho, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En lo que concierne, a los trabajos realizados internacionalmente, se consideró a Corregidor (2020), con su artículo de estudio titulado gestión farmacéutica en la pandemia COVID-19 en un hospital de mediana complejidad de Madrid, cuyo objetivo fue narrar las diversas situaciones presentadas en el servicio de farmacia en el contexto de la actual pandemia el método de investigación empleado fue descriptivo observacional. El elevado incremento de pacientes impactó en todas las áreas y actividades del servicio de farmacia como en las adquisiciones, elaboración de medicamentos, dispensación a pacientes internos y externos, la rápida capacidad de reorganización de los profesionales farmacéuticos fomento la asimilación de nuevas actividades, como la telefarmacia, la dispensación de medicamentos en el domicilio, concluyendo como una buena gestión según y que la gestión farmacéutica juega un rol importante para en toma de decisiones dentro del hospital.

Por otro lado Duque, (2020) realizó una investigación sobre el acceso y uso de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos minoristas de los barrios Policarpa y Santander de Bogotá. El objetivo fue observar la apreciación de la información sobre los medicamentos brindados por los establecimientos farmacéuticos. El método empleado para el estudio fue descriptivo transversal y utilizó un cuestionario para el recojo de datos. La satisfacción de los usuarios se evaluó mediante una entrevista semiestructurada. Las preguntas se orientaron a la satisfacción del paciente y a la información recibida en el establecimiento farmacéutico. Resultados: La perspectiva de los usuarios excede el 83%. La percepción de satisfacción fue de 64.8%. El 88% de los directores técnicos de los establecimientos son expendedores de drogas. El 89.9% de los encuestados menciona que consiguió al menos un medicamento en un establecimiento farmacéutico en los últimos seis meses y el 59.1% mencionó que utilizó medicamentos recetados por un médico. El estudio realizado revela una gran aceptación y satisfacción de los pacientes con el servicio brindado en los establecimientos farmacéuticos. Pero cabe mencionar que la mayor parte de los encuestados son usuarios continuos de la farmacia, lo que puede subestimar los resultados obtenidos. Del estudio se concluyó que la satisfacción de los usuarios en cuanto al acceso y uso de los medicamentos no resultó elevada.

Fonseca (2018) en su investigación tuvo como objetivo evaluar la gestión de los servicios farmacéuticos en oficinas farmacéuticas del estado del distrito Federal de Brasil, la investigación empleó un diseño descriptivo transversal de tipo no experimental y tuvo como instrumento de recolección de datos una encuesta formulada al personal del servicio, los resultados fueron: cuatro farmacias obtuvieron buen cumplimiento de los ítems evaluados; tres referentes a hospitales de menor complejidad. En lo que respecta a la gestión presentaron un buen desempeño. Entre las variables que más predominó en el desempeño de las actividades esta carga laboral, la cualificación personal, cumplimiento de normas y procedimientos y la adecuación del área donde se presta el servicio de farmacia. Con la siguiente conclusión: se observa cumplimiento medio de los servicios comparado con el ideal y el mejor desempeño de las actividades técnicas. Los servicios farmacéuticos necesitan constantemente de una evaluación para la mejora de las actividades asistenciales y también para mejorar la capacidad de gestión con el objetivo de lograr acciones efectivas, eficientes, y seguras.

Toaquiza (2017) realizó una investigación la cual tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción del usuario externo en una farmacia pública de Ecuador. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuali-cuantitativo, de tipo descriptivo. La muestra empleada fue de 125 usuarios. Los datos fueron recolectados mediante un cuestionario, bajo la escala de Likert. El resultado fue que el 56% de usuarios encuestados fue población femenina; el 55% tiene educación secundaria; el 50% tiene más de 38 años. Se encontró negativa débil entre la satisfacción y la edad, el estudio mostró diferencias en cuanto a la satisfacción de hombres y mujeres. Conclusiones: La satisfacción e insatisfacción baja y media fueron las que prevalecieron en el estudio, las percepciones y expectativas arrojaron mala calidad de atención; el género femenino, los adultos mayores y el grado de instrucción secundaria fueron elementos que se alejaron en mayor proporción del límite de la satisfacción. El 40% de los usuarios encuestados se sienten satisfechos con la atención en el servicio y el 33.5 % muestra insatisfacción.

Asimismo, Martínez y et al. (2017), realizaron una investigación para la formulación de un modelo de gestión para el servicio de farmacia, en el cual buscan formular ciertos indicadores para la mejora de la calidad del servicio y

atención al usuario. El tipo de investigación fue descriptiva la modalidad de investigación fue cuali cuantitativo; el método de recolección de datos fueron las encuestas realizadas a usuarios y dependientes del área de farmacia. Los resultados obtenidos mostraron que un 87% de los pacientes no cuentan con historia clínica, lo cual dificulta conocer sus tratamientos recibidos en atenciones anteriores. El 65% de los encuestados refiere obtener sus medicamentos en la farmacia del hospital y un 67% menciona que la atención recibida es muy buena. Concluyó que la no presencia de un modelo de gestión de calidad genera efectos indeseables y una deficiente atención hacia los usuarios.

En lo que respecta los trabajos nacionales tenemos a Tomairo (2017), que tuvo como objetivo de su investigación determinar el nivel de gestión farmacéutica, y acceso y uso de medicamentos en la DIRESA del Callao, utilizó un modelo de investigación cuantitativa de nivel descriptivo, aplicó una encuesta semiestructurada para la recolección de datos. Los resultados del nivel de gestión farmacéutica con respecto al medicamento, fue de bajo a regular, sin llegar a un nivel óptimo en lo que respecta disponibilidad de medicamentos. El nivel de gestión farmacéutica con respecto al usuario fue bajo en cuanto a la orientación del uso de medicamentos. En cuanto a la satisfacción del paciente con respecto al acceso del medicamento predominó en nivel regular y en cuanto al uso predominó el nivel de satisfacción bajo. Se estableció, relación de significancia relativamente alta; entre las variables gestión farmacéutica y satisfacción en el acceso de medicamentos ($p < 0.05$), lo que muestra una fuerza moderada dando a conocer que la gestión farmacéutica es relevante en la satisfacción del paciente. Se concluye que la gestión farmacéutica enfocada en el medicamento y el paciente tiene una correlación significativa con la satisfacción del paciente en cuanto al acceso y uso de los medicamentos.

Hernández (2017), planteó como objetivo identificar la relación entre la variable gestión por procesos y los resultados en la atención farmacéutica, en los centros de salud de Lima Metropolitana, el método de investigación empleado fue de tipo aplicada y nivel descriptivo correlacional, se trazó como hipótesis general que la gestión por procesos se relaciona significativamente con la atención farmacéutica. Los resultados fueron que la gestión por procesos tiene una relación directa con la atención farmacéutica. Los procedimientos de la atención farmacéutica basados en el medicamento comprenden la adquisición,

conservación y almacenamiento. Los procedimientos basados en el paciente son la correcta dispensación e información, uso adecuado del medicamento y el seguimiento farmacológico. Los marcadores de la gestión por procesos en la atención farmacéutica, comprende el tiempo de atención, satisfacción del paciente, etc. En el estudio se recomienda realizar capacitaciones los profesionales químicos farmacéuticos sobre gestión por procesos, con el fin de optimizar la calidad de atención en el servicio de farmacia farmacéutica. Concluyendo que la gestión por procesos y se relaciona directamente con la atención farmacéutica en los centros de salud de Lima Metropolitana.

Por otra parte, Portocarrero (2018), realizó un estudio con el objetivo de evaluar los factores que ocasionan el deficiente acceso a medicamentos en una farmacia de un hospital público. La metodología del trabajo fue cuantitativo con componente cualitativo, observacional, descriptivo, transversal. La muestra lo constituyeron 1706 recetas de las diferentes áreas que llegaron al servicio. Se realizaron encuestas a personal involucrado en los procesos de adquisición para conocer el manejo y suministro de los medicamentos. Resultados: 55% de los medicamentos solicitados en las recetas no fueron atendidos. El área de emergencia fue el que tuvo mayor cantidad de medicamentos no atendidos. Se encontró relación entre el petitorio nacional y los medicamentos prescritos en las recetas. El 62% de los usuarios mencionaron que el proceso de adquisición de medicamentos es complicado. Conclusión: existencia de problemas en el suministro de medicamentos, procesos poco honestos en la adquisición de compras corporativas, lentitud en la reposición del stock de medicamentos, hacen que los pacientes no puedan tener un acceso oportuno a los medicamentos prescritos.

Mendieta (2020) realizó un estudio de investigación cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de usuarios que acudieron al servicio de farmacia de un centro de salud en el Porvenir. El tipo de estudio que empleó fue de tipo descriptivo, prospectivo y observacional, la población estuvo constituida por 540 usuarios y la muestra fue de 70 usuarios. Utilizó la técnica de la encuesta para la recolección de datos mediante un cuestionario utilizando la escala de Likert. resultados: se evaluó la dimensión calidad de servicio por tener una estrecha vinculación con la satisfacción, obteniéndose en la dimensión fiabilidad 100% satisfacción alta, de la misma manera la dimensión seguridad y empatía

tuvo un 100 % satisfacción alta, en la dimensión capacidad de respuesta y tangibilidad se obtuvo un 96% y 99% de satisfacción alta. Por lo que concluyó, que los servicios prestados a los usuarios en el área de farmacia satisfacen los requerimientos y necesidades de los pacientes.

Asimismo, Garate (2017) realizó una investigación para evaluar la gestión farmacéutica en el área de farmacia del instituto nacional de ciencias neurológicas el método fue un estudio cuantitativo, de enfoque descriptivo. Los resultados de la muestra fue de (n=396) el 75% fueron usuarios femeninos, el promedio de edad fue 42 años, el promedio de ingresos mensuales fue 561.98 nuevos soles. El 56.3% refieren demora en el abastecimiento de medicamentos, el 94.9% se mostró satisfecho con los horarios de la farmacia y el 86.1% se mostró satisfecho con la atención del personal. Análisis al personal de farmacia muestra (n=11), El 81.8% del personal de farmacia considera que hay un adecuado clima laboral, el 50% indicó que no hay un stock adecuado de medicamentos, y el 81.8% mencionó que se necesita nueva infraestructura y equipos. Tiempos y movimientos: El promedio de tiempo que un usuario demoró en la fila fue de 5.3 minutos, el tiempo promedio que se tomó el usuario en recibir información sobre sus medicamentos fue de 38.1 segundos. Conclusión: La gestión farmacéutica en el servicio de farmacia es buena.

A continuación se detalla las teorías que sustentan el tema de estudio: a) la teoría de gestión moderna o de transición, propuesta por Mintzberg y Stoner (1995) citado por; Gómez y et al., (2018), los cuales conceptualizaron el término gestión como la capacidad y ordenamiento de los medios de una persona o grupo para generar los efectos deseados. Asumieron que la gestión contempla tres campos de utilización. El tercer campo hace referencia a la innovación y el desarrollo, en este campo se crean nuevos lineamientos y pautas de gestión para la acción de los individuos, con la finalidad de cambiarla o perfeccionarla, es decir, para mejorar la acción y volverla eficiente, ya que se dispondrá mejor los recursos.

(b) la teoría de la motivación humana de Maslow, a través de esta teoría se propone jerarquizar las necesidades y aquellas circunstancias que incentivan a las personas, esta se construye detectando cinco jerarquías de necesidades y se modela siguiendo un orden jerárquico de manera ascendente dependiendo del nivel de importancia para la subsistencia y la capacidad de motivación. Este

modelo da a conocer que mientras el hombre satisface sus diversas necesidades emergen otras que generan cambios en el comportamiento del mismo, observando que solamente cuando una necesidad esté racionalmente satisfecha, se producirá una nueva necesidad. Por ello una necesidad saciada no genera comportamiento alguno y solamente las necesidades no saciadas intervienen en el comportamiento y lo dirigen hacia el cumplimiento de objetivos.

c) Según la perspectiva de Donabedian, citado por Oscanola (2012). Los sistemas sanitarios pueden ser medidos de tres maneras: estructura, proceso y resultados. El acceso a los medicamentos por parte de los usuarios, comprende la existencia de un sistema de gestión farmacéutico, que engloba los servicios ofrecidos en el área de farmacia y los medicamentos como tales; por ende se considera aceptable la utilización del concepto Donabediano para los estudios de accesibilidad de medicamentos.

A continuación se presentan las definiciones de las variables en estudio, en primer lugar tenemos la gestión farmacéutica, para ello se abordará primero la definición de gestión.

Según lo citado Munray (2002) la gestión viene a ser un conjunto de procesos que involucra a las diversas áreas de una organización, estos procesos son dirigidos para el cumplimiento de los objetivos y metas de una organización y realizar un análisis de las metas obtenidas. Entonces se entiende por gestión como un instrumento que agrupa diversos ciclos de la administración, siendo este un elemento importante de la administración. Se necesita de la gestión para obtener información sobre un determinado aspecto y así aplicarla para elaborar un método de trabajo y guardar la información obtenida en una base de datos que sirvan en un futuro.

Garate (2017) conceptualiza la gestión como al hecho y al resultado de administrar, con el cual se pueden concretar metas u objetivos establecidos. La gestión comprende el cumplimiento de ciertas acciones como la dirección, gobernanza, conducción, manejo y organización.

Luego de haber definido la gestión, a continuación se detalla cual es la labor del químico farmacéutico y cómo se relaciona con la gestión farmacéutica. Tomairo (2017) menciona que el químico farmacéutico está ejerciendo una labor importante en la mejora de la salud de los pacientes ya que mediante el avance de la ciencia y la tecnología su conocimiento va en aumento. El farmacéutico de

hoy en día está capacitado para desempeñarse en diversas áreas con relación al alimento, medicamento, tóxico y también como gestor de calidad. Los constantes cambios en la salud mundial y la aparición de nuevas enfermedades hace que tenga que asumir nuevos retos, no solo en innovación y desarrollo de medicamentos sino también como líder en una organización y realizar la gestión administrativa, en la actualidad es de suma importancia que el químico farmacéutico tenga conocimiento del clima organizacional, marketing, legislación farmacéutica, el área contable y financiera, y otros temas concernientes a la gestión.

La sociedad española de farmacia hospitalaria (SEFH), define la gestión farmacéutica como un conjunto procedimientos técnico y administrativos básicos que comprende una serie de lineamientos que abarcan desde la selección, obtención, almacenamiento y distribución de medicamentos en cantidades y tiempos racionales, con el menor riesgo para el paciente, y al menor costo posible.

Por todo lo citado líneas arriba, podemos conceptualizar la gestión farmacéutica como una ocupación notable y esencial del químico farmacéutico, para el correcto suministro de medicamentos; enfocada en el paciente y la mejora de su salud. La gestión farmacéutica comprende un conjunto de herramientas y procesos administrativos y técnicos; el cumplimiento de estos ayudará a mantener una adecuada disposición de medicamentos, y mejorar la atención en el servicio, logrando una atención óptima y de calidad ; fundamentado en la mejora continua y la satisfacción de los usuarios al acceder a los medicamentos..

A Continuación abordamos la primera dimensión donde se encuentra la gestión enfocada al medicamento. La gestión enfocada al medicamento nos orienta al uso racional y adecuado de los medicamentos. El manual de buenas prácticas de dispensación (BPD) elaborado por la DIGEMID, hace hincapié que los medicamentos tienen que ser proporcionados al usuario, con las indicaciones necesarias para su correcta administración. Los medicamentos, al ser entregados a la persona responsable de la receta, deben de tener la información necesaria en cuanto a su uso, como la dosificación, vía de administración, conservación del fármaco etc. Cuando se crea necesario y previa autorización del paciente se realiza el seguimiento farmacoterapéutico con la finalidad de monitorear el

correcto uso de los medicamentos y evitar posibles efectos no deseados también permite que el paciente no abandone el tratamiento.

En lo que respecta a la segunda dimensión se tiene a la gestión enfocada al usuario, el químico farmacéutico como profesional de la salud es responsable de otorgar la correcta información y recomendaciones sobre el uso y dosificación, interacción, sus efectos adversos y la forma de almacenamiento. Adicionalmente el químico farmacéutico, según las normas del establecimiento de salud puede realizar seguimiento farmacoterapéutico a los pacientes que llevan más de un tratamiento para evitar reacciones adversas o interacción de medicamentos que puedan afectar la salud del usuario y mejorar su calidad de vida Tomairo (2017).

La segunda variable de estudio es la satisfacción de los usuarios en el acceso de medicamentos, para ello se define en primer lugar la satisfacción, Andía et al, (2002) conceptualiza la satisfacción como experiencia obtenida por parte de la persona al recibir un producto o servicio solicitado, en el cual está inmerso una serie de elementos como las necesidades personales, los principios y valores éticos y a la organización en sí. Los elementos mencionados influyen de manera significativa en la satisfacción de los usuarios ya que cada uno tendrá una diferente percepción sobre la atención recibida.

La satisfacción asimismo se define como la experiencia subjetiva proveniente del cumplimiento o incumplimiento de las perspectivas que posee una persona con relación a un acto determinado (Massip, y et al. 2008).

Oscanoa (2012) define la satisfacción como un servicio placentero percibido por la persona. Luego de revisar estos conceptos, se puede mencionar que la satisfacción del usuario es la percepción de un cliente luego de una experiencia al recibir un servicio, es decir es el cumplimiento de las expectativas y requerimientos que el cliente o usuario tiene.

En el 2016, el Ministerio de Salud, realizó encuestas sobre la Satisfacción del usuario, para conocer las inquietudes del usuario ambulatorio o externo; conocer su opinión es de vital importancia para corregir y mejorar la calidad en la atención. El usuario mide la calidad en su atención de acuerdo al trato recibido por los profesionales de la salud, se miden parámetros como la calidez en la atención, tiempo de espera, confianza, confidencialidad y el acceso oportuno de la atención requerida, tomando en cuenta los servicios que ofrece los establecimientos de salud.

Kaushal (2016) define la satisfacción del paciente en los servicios de salud, cómo la interacción del paciente con el personal que interviene en la atención, en condiciones de calidad y atención recibida, se manifiesta que esta percepción genera un alto impacto en la satisfacción del usuario, es decir, la percepción aumenta de manera positiva cuando el trato cordial y la pronta atención van de la mano en el momento de brindar una atención.

Canzio (2019) menciona que la satisfacción de los usuarios en salud no sólo indica excelencia, sino que es una herramienta de la excelencia. Su accionamiento como un indicador de excelencia de la calidad se logrará mediante la integración de todo el equipo de salud.

Luego de conocer las definiciones de satisfacción, abordaremos las definiciones de acceso de medicamentos, Según la OMS el acceso a medicamentos no sólo comprende su dispensación sino también el servicio que se le otorga al paciente y la información brindada para evitar la automedicación y el uso racional del medicamento.

Finalmente, con las definiciones anteriormente descritas podemos afirmar que la satisfacción de los usuarios y el acceso de medicamentos, forman parte de los elementos primordiales de los servicios de salud. El acceso equitativo de los medicamentos, el uso racional, la correcta dispensación y la óptima disponibilidad, buscan garantizar la atención integral y cubrir las necesidades y problemas de la salud de la población individual y colectiva; para lograr el objetivo de satisfacer las necesidades del paciente en un tiempo y espacio esperado.

A continuación se describe las dimensiones para la variable satisfacción del acceso a medicamentos. Vargas (2016), cita al Ministerio de Salud (2000) mencionando tres dimensiones, que serán aplicados en el presente estudio. (a) Dimensión humana se conoce que la salud involucra el correcto funcionamiento de los sistemas orgánicos tanto psíquico, físico y social, los cuales proporcionan su desarrollo integral y la adaptación en su medio ambiente; por lo cual la salud de los pacientes debe ser una prioridad en los sistemas de salud, se deben atender sus necesidades respetando los factores socioculturales. (b) Dimensión técnico científica, los recursos humanos, financieros y materiales, y su disponibilidad son elementos primordiales y necesarios para la atención de los pacientes. Donabedian, (2005), hace hincapié que estas características son necesarias, y que la evaluación de la satisfacción muestra la percepción de los

usuarios con lo cual se pueden tomar decisiones en bien del usuario. (c) Dimensión entorno esta agrupa ciertos factores, Marriner (1999), en su teoría del entorno citado por Galvis (2015), una valores sociales, personales y profesionales, factores que intervienen en la percepción de la calidad de atención de los usuarios en lo que respecta a la comodidad, aseo, etc.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo de investigación:

Tipo de investigación: el tipo de investigación del estudio es básica, porque se fundamenta en las teorías, y en buscar referencias de acuerdo a la realidad a investigar (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

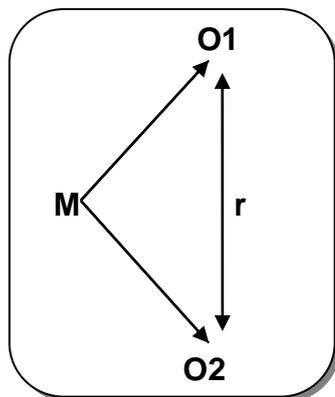
Diseño de investigación

La investigación es no experimental y tiene un enfoque cuantitativo, ya que contempla los valores numéricos en la recolección de los datos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El alcance de la investigación es descriptivo correlacional, ya que se la finalidad del alcance correlacional es conocer la relación o nivel de asociación que hay entre dos o más, variables o categorías en un entorno particular (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Figura 1

Esquema del diseño



M = es la muestra conformada por 77 usuarios.

O1 = variable 1 gestión farmacéutica.

O2 = variable 2 satisfacción del acceso a medicamentos.

r = relación entre las variables gestión farmacéutica y satisfacción del acceso a medicamentos de los usuarios atendidos en el centro de salud Belén.

3.2. Variables

Variable independiente: gestión farmacéutica

Definición conceptual

La variable gestión farmacéutica es definida por Tomairo (2017), como un conjunto de herramientas para la ejecución y ejercicio de las funciones del químico

farmacéutico, en lo que respecta los diferentes procesos administrativos y técnicos, los cuales ayudaran mantener una adecuada disposición del suministro de medicamentos, y mejorar la atención en el servicio con la finalidad de lograr un servicio óptimo y de calidad

Definición operacional

La escala de medición de la variable gestión farmacéutica se realizara mediante un cuestionario. Entre sus dimensiones se encuentra la gestión enfocada al medicamento y la gestión enfocada en el paciente. (Ver anexo 2: matriz de operacionalización).

Variable dependiente: satisfacción en el acceso del medicamento

Definición conceptual

Según Viñas (2019), la variable satisfacción en el acceso del medicamento, se define como las necesidades satisfechas en el tiempo y espacio demandado por el paciente con la garantía y la información oportuna para su empleo adecuado.

Definición operacional

Para medir la variable satisfacción del acceso a medicamentos, se aplicará un cuestionario, de tipo Likert que contará con puntuaciones del 1 a 5 donde 1 equivale a totalmente insatisfecho y 5 equivale a totalmente satisfecho. (Ver anexo 2: matriz de operacionalización de las variables).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: es el conjunto establecido por múltiples características (Hernández, y Baptista, 2014), y está constituido por 95 usuarios atendidos en el servicio de farmacia del centro de salud Belén.

Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión considerados en la investigación son: pacientes atendidos en consultorios externos, pacientes sin problemas mentales y finalmente apoderados de pacientes menores de edad.

Criterios de exclusión

Los criterios que no serán considerados en la investigación son pacientes atendidos en el área de emergencia, pacientes con problemas mentales y pacientes menores de edad.

Muestra: es un subgrupo de la población, (Hernández, y Baptista ,2014), la cual está constituido por 77 usuarios mayores de edad que no estén considerados dentro

de los criterios de exclusión, la cual se calculó mediante la siguiente fórmula (Ver anexo 4).

Muestreo: se realizó un muestreo probabilístico aleatorio simple que consiste en extraer una parte de una población o universo, Hernández, y Baptista (2014).

Unidad de análisis: está constituida por cada usuario que se atendió en el servicio de farmacia del centro de salud Belén.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Son procedimientos para la obtención de los datos requeridos para el estudio, Arias (2006). Para la investigación se utilizó el método de la encuesta, con conjunto de preguntas estructuradas y dirigidas a la muestra.

Instrumentos

Para la primera variable, gestión farmacéutica se utilizó un cuestionario para recoger información correspondiente al cumplimiento de los procedimientos dentro del establecimiento farmacéutico. Comprende una puntuación del 1 al 5 donde, 1 significa (no cumple) y 5 (cumplimiento óptimo).

Adicionalmente para la segunda variable se empleó el cuestionario Tipo Likert con preguntas concernientes a satisfacción del acceso a medicamentos, la cual comprende puntuaciones del 1 al 5 donde, 1 significa (totalmente insatisfecho) y 5 significa (totalmente satisfecho).

Validez

Viene a ser un proceso que permite verificar la validez de contenido de un instrumento, es decir el instrumento mide lo que se pretende medir Sánchez *et al.* (2018),

La validación de contenidos de los instrumentos de medición del presente estudio se realizó mediante la opinión y aprobación de tres expertos metodólogos. (Anexo 4: certificado de validación de instrumentos).

Confiabilidad

La confiabilidad viene a ser el grado de confianza que se otorga a los datos obtenidos de la muestra, quiere decir que el valor de la variable tendrá que ser el mismo las veces que se hayan medido Sánchez *et al.* (2018). Para medir la confiabilidad de los instrumentos del estudio se utilizó el Alfa de Crombach, donde se obtuvo alta confiabilidad para ambos instrumentos (0.951; 0.965). (Ver anexo 5)

3.5. Procedimientos

Para obtener los datos requeridos para el estudio, se realizó las coordinaciones respectivas con la gerente a cargo del establecimiento de salud, para contar con la autorización y aplicar los cuestionarios a la muestra. Los cuestionarios fueron aplicados de forma presencial y de manera voluntaria a los usuarios.

3.6. Método de análisis de datos

La interpretación de los resultados de la investigación, se realizará en base a los objetivos establecidos en la investigación. Para el análisis de la información recolectada a través de los cuestionarios; se realizó primeramente el análisis descriptivo, los resultados obtenidos se presentan en tablas de distribución de frecuencias. En segundo lugar se realizó en análisis inferencial para establecer la prueba estadística respectiva. El procesamiento de la información se realizó con el programa Excel y el programa estadístico SPSS 25.0

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio de investigación respeta los principios éticos de la universidad como la autonomía en lo que respecta a sus normas y lineamientos. Se recogió información veraz y fidedigna mediante la libre participación de la muestra. Con los datos obtenidos de manera transparente se busca aportar al campo de estudio científico y a los servicios de salud pública. De igual forma, se respetan los derechos de autoría en las citas y referencias utilizadas al emplear minuciosamente las normas APA 7.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 1

Distribución de frecuencias de la variable gestión farmacéutica

Nivel	VI. Gestión Farmacéutica		D1. Gestión enfocada en el medicamento		D2. Gestión enfocada en el usuario	
	f	%	f	%	f	%
Mala	1	1%	2	3%	0	0%
Regular	25	32%	24	31%	38	49%
Buena	51	66%	51	66%	39	51%
Total	77	100%	77	100%	77	100%

En la tabla 1 se muestra la percepción de 77 usuarios atendidos en el servicio de farmacia del centro de salud Belén. El 66% indica como buena la gestión farmacéutica, el 32% indica una regular gestión y el 1% mala gestión. En relación a la dimensión (D1), gestión enfocada en el medicamento el 66% de los usuarios lo perciben como buena gestión, el 24% regular y el 2% mala gestión, en cuanto a la dimensión (D2), gestión enfocada en el usuario el 51% de los usuarios refiere buena gestión, el 49% regular y el 0% mala gestión..

Tabla 2

Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del acceso a medicamentos

Nivel	V2. Satisfacción del acceso a medicamentos		D1. Humana		D2. Técnico científica		D3. Entorno	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Insatisfecho	1	1%	3	4%	1	1%	0	0%
Regularmente satisfecho	34	44%	32	42%	36	47%	39	51%
Satisfecho	42	55%	42	55%	40	52%	38	49%
Total	77	100%	77	100%	77	100%	77	100%

En la tabla 2 con respecto a la variable 2, se observa que, el 55% de los usuarios, se consideran satisfechos, mientras que el 44% regularmente satisfechos y el 1% insatisfechos al acceder a los medicamentos. De igual manera en sus dimensiones D1, humana el 55% se muestran satisfechos, el 42% regularmente satisfechos y el 4% insatisfechos. En la dimensión (D2), técnico científica el 52% se muestra satisfecho, el 47% regularmente satisfechos y el 1% insatisfechos. Por último en la dimensión (D3), entorno el 51% de los usuarios manifestó estar regularmente satisfechos, el 49% satisfechos y un 0% insatisfechos.

4.2 Análisis inferencial

Prueba hipótesis general

Ha: La gestión farmacéutica se relaciona significativamente con la satisfacción en el acceso de medicamentos de usuarios que acuden a la farmacia del centro de salud Belén Ayacucho, 2021.

H0: La gestión farmacéutica No se relaciona significativamente con la satisfacción en el acceso de medicamentos de usuarios que acuden a la farmacia del centro de salud Belén Ayacucho, 2021.

En la tabla 3 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis general planteada. Se observa que $p_valor=0.000<0.01$, se rechaza la hipótesis nula es decir hay una relación altamente significativa entre las variables gestión farmacéutica y satisfacción del acceso a medicamentos. Así mismo el coeficiente rho $p=0.942^{**}$ el cual determina que la relación es positiva muy alta.

Tabla 3

Correlación de las variables gestión farmacéutica y satisfacción en el acceso a medicamentos.

		V2. Satisfacción en el acceso a medicamentos	
Rho de Spearman	V1. Gestión Farmacéutica	Coeficiente de correlación	0,942**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	77

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Prueba hipótesis específica 1

Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción en el acceso de medicamentos y la dimensión gestión enfocada en el medicamento.

H0: No existe relación significativa entre la satisfacción en el acceso de medicamentos y la dimensión gestión enfocada en el medicamento

En la tabla 4 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis específica 1 planteada. Se observa que $p_valor=0.000<0.01$, se rechaza la hipótesis nula es decir hay una relación altamente significativa entre la dimensión gestión enfocada en el medicamento y la variable satisfacción en el acceso de medicamentos. Así mismo el coeficiente rho $\rho=0.856^{**}$ el cual determina que la relación es positiva alta.

Tabla 4

Correlación de las variable satisfacción en el acceso de medicamentos y la dimensión gestión enfocada en el medicamento.

		D1.Gestión enfocada en el medicamento	
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	0,856**
	V2.Satisfacción del usuario	Sig. (bilateral)	0,000
		N	77

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Prueba de hipótesis específica 2:

Ha: Existe relación significativa entre la satisfacción en el acceso de medicamentos y la dimensión gestión enfocada en el paciente.

H0: No existe relación significativa entre la satisfacción en el acceso de medicamentos y la dimensión gestión enfocada en el paciente.

En la tabla 5 se muestran los resultados de la prueba no paramétrica Rho de Spearman utilizada para contrastar la hipótesis específica 2 planteada. Se observa que $p_valor=0.000<0.01$, se rechaza la hipótesis nula, es decir hay una relación altamente significativa entre la dimensión gestión enfocada en el paciente y la variable satisfacción en el acceso de medicamentos.

Así mismo el coeficiente rho $p=0.964^{**}$ el cual determina que la relación es positiva alta.

Tabla 5

Correlación de las entre la satisfacción en el acceso de medicamentos y la dimensión gestión enfocada en el usuario.

		D2. Gestión enfocada en el usuario	
Rho de Spearman	V2.Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,964**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	77

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

V. DISCUSIÓN

El objetivo general del estudio, fue conocer el nivel de gestión farmacéutica y el nivel de satisfacción en el acceso de medicamentos de usuarios que acuden a farmacia del centro de salud Belén Ayacucho, 2021. En primer lugar, abordaremos la variable gestión farmacéutica, de los resultados obtenidos; en la tabla 1, se observa que el nivel de gestión farmacéutica, es percibida por el 66% usuarios como buena gestión, al igual que en sus dimensiones gestión enfocada en el medicamento y en la dimensión gestión enfocada en el usuario con 51%, se observa que se cumple con los procedimientos de buenas prácticas de dispensación (BPD); así mismo el dispensador brinda información pertinente sobre medicamentos entregados, además de que el área de farmacia cuenta con un adecuado ambiente para el servicio de dispensación.

Estos resultados concuerdan con las teorías sobre gestión de Mintzberg y Stoner (1995), citado por Gómez y et al., (2018), los cuales conceptualizaron el término gestión como la capacidad y ordenamiento de los medios de una persona o grupo para generar los efectos deseados. Asumieron que una buena gestión contempla pautas de innovación y desarrollo con la finalidad de mejorar acciones y volverlas más eficientes. El tener como resultado la percepción de una buena gestión farmacéutica indica que el profesional encargado de servicio de farmacia cumple con los procedimientos técnicos y administrativos, que aseguran el correcto suministro de medicamentos y su correcta dispensación, cumpliendo también con lo mencionado por Tomairo (2017), que refiere a la gestión farmacéutica como el conjunto de herramientas para la correcta ejecución y ejercicio de las funciones del químico farmacéutico en los diferentes procesos administrativos y técnicos con la finalidad de lograr un servicio óptimo y de calidad.

Uno de los resultados de los estudios en cuanto a gestión, que se asemeja a nuestra investigación es el realizado por Corregidor (2020), en su artículo titulado gestión farmacéutica en la pandemia COVID-19, que determina la gestión farmacéutica como buena , debido una rápida respuesta y capacidad de reorganización de los profesionales encargados del área .

Otro estudio que coincide con nuestros resultados es el de, Garate (2017) que determinó como buena con un 89% la gestión farmacéutica en el área de

farmacia de un hospital. Donde la profesionalidad del químico farmacéutico fue valorada como excelente por los usuarios al final del estudio de investigación.

Los resultados en cuanto a la dimensión 1, gestión enfocada en el medicamento, la tabla 1 nos muestra que el 66% de los usuarios perciben como buena esta gestión, que la farmacia cuenta con una buena disponibilidad de medicamentos, también mencionan que se les entregó el medicamento con el nombre prescrito, la cantidad y dosis correcta.

De la dimensión 2, gestión enfocada en el paciente se resuelve que el 51% de los usuarios perciben esta dimensión como buena, se cumple con brindar la información adecuada y pertinente al usuario, hay una buena dotación del personal y la orientación la realiza el químico farmacéutico.

Caso contrario nos muestra los resultados obtenidos por Tomairo (2017), en los hospitales de la dirección regional de salud del Callao, que muestra la dimensión gestión enfocada en el medicamento como “bajo- regular” y la gestión enfocada en el usuario como bajo, estos resultados se pueden contradecir debido a la inadecuada aplicación de los documentos técnicos de gestión, la mala aplicación del sistema integrado del suministro de medicamentos que establece la dirección general de medicamentos insumos y drogas, en cuanto a la selección, programación, adquisición de los productos farmacéuticos y la falta de aplicación del manual de buenas prácticas de dispensación.

De los resultados obtenidos de la tabla 1 podemos afirmar que más de la mitad de los usuarios encuestados consideran como buena la gestión farmacéutica en el servicio de farmacia del centro de salud Belén.

En la tabla 2 se muestran los resultados de la variable satisfacción en el acceso de medicamentos, donde se observa que el 55% de los usuarios se encuentran satisfechos al acceder a sus medicamentos.

Respecto a la dimensión humana, el 55% de los usuarios consideran estar satisfechos, a través de un trato cordial y amable, respeto en el orden de llegada, atención rápida de sus recetas prescritas, interés por resolver las dudas e inquietudes de los usuarios y por la buena presencia del personal que atiende la farmacia del puesto de salud Belén. Acerca de la dimensión 2, técnico científica, el 52% de los usuarios encuestados indicaron estar satisfechos, debido a que en la farmacia se dispone de medicamentos indicados en su receta médica, se entrega los mismos medicamentos de la receta prescrita, se les informa sobre el uso de los

medicamentos, se les otorga instrucciones referente a las condiciones de conservación del medicamento, así como el efecto adverso de los medicamentos. Como lo indica Donabedian, el cumplimiento de estas características técnico científicas, influyen en evaluación de la satisfacción y en la percepción de los usuarios. Acerca de la dimensión 3, entorno, el 51% manifestó un nivel medio de satisfacción, esto se refleja que la sala de espera de los servicios de farmacia está limpia y ordenada, y se cuenta con tachos para el depósito de residuos sólidos pero no cuenta con servicios higiénicos para el uso de los pacientes.

La teoría que se demuestra en el estudio de esta variable es la teoría de las necesidades de Maslow, quien menciona que una necesidad satisfecha no genera comportamiento alguno y sólo las necesidades insatisfechas intervienen en el comportamiento de las personas, como lo que plasma Caballero, et al (2017), en los resultados de su estudio donde afirma que el 50% de los usuarios atendidos en el servicio de farmacia no reciben un trato de amabilidad y empatía por parte de los trabajadores, lo que influencia en la no satisfacción de los paciente y el cambio en su comportamiento. El usuario juzga la satisfacción en el momento que recibe la atención, por ello un buen comportamiento, una buena actitud y presencia del servidor determinará la satisfacción del paciente, como se muestran en los resultados de nuestro estudio.

Tal cual lo indica el ministerio de salud (2014) el cual enmarca el término satisfacción como un indicador, donde el usuario manifiesta su percepción de carácter subjetivo por el servicio que recibe, este indicador es relevante porque proporciona información valiosa al personal de salud para poder cumplir con las exigencias del usuario, de tal forma la satisfacción se logrará cuando la calidad de los servicios cumplan con las necesidades y exigencias del usuario, motivo que los incita a volver continuamente al mismo lugar, para gozar de una buena experiencia y un sentimiento de bienestar con los servicios ofrecidos. Por lo tanto, cada usuario satisfecho con la atención recibida ayudará a cumplir con los objetivos institucionales logrando un reconocimiento por el buen desempeño, la cual la convertirá en una entidad de salud sobresaliente.

De igual forma Canzio (2019) menciona que la satisfacción de los usuarios es una herramienta de la excelencia y que esta representa un indicador de calidad la cual se logra mediante la integración de todo el equipo.

A continuación se presentan las investigaciones que coinciden con los resultados de nuestro estudio en cuanto a la satisfacción de los usuarios en el acceso de medicamentos. Vargas (2016), en su estudio realizado en el hospital de Huancavelica muestra que el 70.0% de los usuarios atendidos en el área de farmacia se sienten satisfechos con la atención recibida en el momento de acceder a sus medicamentos.

Mendieta (2020), nos muestra en sus resultados que la atención de calidad está estrechamente vinculada con la satisfacción, muestra 100% de satisfacción alta concluyendo, que los servicios prestados en el área de farmacia del centro de salud en el Porvenir satisfacen los requerimientos y necesidades de los pacientes.

Asimismo, Garate (2017) en su investigación en el área de farmacia del instituto de ciencias neurológicas, dio a conocer que el 86.1% de los usuarios se mostraron satisfechos con la atención del personal y un 78% con la obtención de sus medicamentos.

A continuación se presenta los resultados de las hipótesis planteadas para el estudio. En la tabla 3 se muestra la prueba de la hipótesis general para conocer la correlación de las variables gestión farmacéutica y satisfacción en el acceso de medicamentos, se exponen los resultados de la prueba no paramétrica rho de Spearman con la cual se contrastó la hipótesis general.

Se muestra que el valor de $p=0.000<0.01$, con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna es decir se confirma que existe una relación altamente significativa entre las variables, de igual manera el coeficiente rho $p=0.942$, resuelve que la relación es positiva muy alta, es interesante observar los valores obtenidos ya que estos evidencian que la gestión en la farmacia se consolida como una variable relevante en la satisfacción de los usuarios, como lo demuestra también Vargas (2018), quien encuentra una relación significativa entre ambas variables $p= 0.000$, por lo cual podemos afirmar que mientras haya mayor ejecución del cumplimiento de los indicadores de gestión, mayor será la satisfacción de los usuarios. Los resultados de nuestro estudio muestran el cumplimiento de los indicadores propuestos encontrándose en un nivel bueno la gestión farmacéutica, debido a la adecuada aplicación de los procedimientos técnicos para el acceso de medicamentos.

Otros estudios ligados, que relacionan la satisfacción de los pacientes con la gestión, es la que realizó Tomairo (2017), quien muestra como resultado una

correlación significativa entre la gestión y satisfacción de los usuarios en el acceso de medicamentos en el área de farmacia.

Hernández (2017) también identificó la relación existente entre la gestión por procesos la atención farmacéutica en los centros de salud de Lima, mostrando como resultado que la gestión por procesos se relaciona directamente con la atención farmacéutica.

En la tabla 4 se presenta la correlación entre la dimensión gestión enfocada en el medicamento y la variable satisfacción en el acceso de medicamentos en el centro de salud Belén. Existe una relación significativa directa fuerte entre ambas variables $p_valor=0.000<0.01$ afirmando que la dimensión gestión enfocada en el medicamento influye en la satisfacción del usuario que acude al área de farmacia; aceptando la hipótesis alterna, así mismo el coeficiente $\rho=0.856$ determina que existe una relación positiva alta. La mayoría de veces la gestión enfocada en el medicamento depende de la manera en como se aborda al usuario, de la información brindada, del stock correcto de los medicamentos y otros factores, como menciona Mendieta (2020), lo que aqueja continuamente a los pacientes son problemas relacionados con la capacidad de gestión para una correcta disposición de los productos farmacéuticos.

En la Tabla 5 se muestran los resultados de la relación entre la dimensión gestión farmacéutica enfocada en el usuario y la variable satisfacción en el acceso de medicamentos. En esta tabla observamos también que existe una relación significativa entre la dimensión y la variable planteada, para el contraste se utilizó la prueba no paramétrica ρ de Spearman, se observa que $p_valor=0.000<0.01$, con la cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, así mismo el coeficiente $\rho=0.964$ determina que existe una relación positiva alta. Con estos resultados podemos afirmar que la gestión enfocada en el usuario influye significativamente en la satisfacción del usuario en el acceso de medicamentos, esta relación se manifiesta por la manera de cómo fueron atendidos por el profesional de salud en el área de estudio, como lo indica Tomairo (2017), es necesario brindar una atención humanizada y profesional cumpliendo con los procedimientos y lineamientos establecidos en el manual de buenas prácticas de dispensación y establecer un entorno agradable para aumentar de manera satisfactoria la percepción de los usuarios.

Ciertamente para estimar la satisfacción del usuario es preciso que concurren varios aspectos, tal como lo sostiene Vargas (2018) cuando señala que es preciso que la organización otorgue una prestación de calidad brindando instalaciones adecuadas, equipos que faciliten las tareas, además teniendo la capacidad para ejecutar procesos y manejar los resultados, en bien de la institución y el usuario.

Finalmente, se exponen los datos sociodemográficos recogidos en los cuestionarios, estos no forman parte de los objetivos, pero se muestran como un aporte del estudio. De los usuarios encuestados, se observa mayor satisfacción en el usuario de sexo femenino, de igual manera los usuarios pertenecientes al seguro integral de salud refieren tener mayor satisfacción. Los usuarios entre los intervalos de edad (26-34 años) perciben una atención satisfactoria y los usuarios con estudio técnico superior se muestran satisfechos.

VI. CONCLUSIONES

1. Se logró conocer el nivel de gestión farmacéutica y el nivel de satisfacción en el acceso del medicamento de los usuarios que acuden a la farmacia del centro de salud Belén, Ayacucho 2021.
2. Se conoció que la gestión enfocada en el medicamento es buena y la gestión enfocada en el usuario es buena.
3. se logró conocer que los usuarios atendidos en la farmacia del centro de salud Belén se encuentran satisfechos al acceder a sus medicamentos.
4. Se logró determinar que existe una relación positiva alta entre la dimensión gestión farmacéutica enfocada en el medicamento con la satisfacción de los usuarios en el acceso de medicamentos. De igual manera se determinó que existe una relación positiva alta entre la dimensión gestión farmacéutica enfocada en el usuario con la satisfacción de los usuarios en el acceso de medicamentos.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda a la institución de salud realizar talleres educativos para que los usuarios estén más informados sobre las actividades realizadas por el comité farmacológico, y el comité de farmacovigilancia.

Segunda. Seguir cumpliendo con lo establecido en los manuales y procedimientos técnicos y administrativos, para la satisfacción continua de los usuarios.

Tercera. Se recomienda gestionar un área adyacente al servicio de farmacia para la instalación de servicios higiénicos que son indispensables para promover la higiene, más aun en estos tiempos de pandemia.

Cuarta. A los profesionales químicos farmacéuticos cumplir con lo normado de la legislación vigente para garantizar la buena disposición y correcto uso de los medicamentos, con la finalidad de salvaguardar la salud, bienestar e integridad de los usuarios.

REFERENCIAS

- Albrecht, k. (1983). *Organization Development*. A total systems approach to positive change any business organization. Englewood: Cambridge.
- Alexander P. *Medición de la Satisfacción del Cliente* New york; 2012.
- Andaleeb, S. (2007). Patient satisfaction with health services in Bangladesh. *Health policy and planning*, 22(4), 263-273.
- Berwick DM. (1990). *Curing Health Care*. PubMed.gov, US National Library of Medicine National Institutes of Health. San Francisco.
- Bustamante, F., y Gálvez, N. (2017). *Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú*. Rev. Tzhoecoen 2017, Edición Vol. 9 / N° 01, versión electrónica ISSN 1997-398. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455>.
- Caballero, M; Meléndez, J. y Sotomayor, G. (2017). *Evaluación de la calidad en la atención en el área de farmacia de los hospitales: “Antonio Lenin Fonseca”, “Bertha Calderón Roque” y “psicosocial José Dolores Fletes”, septiembre - noviembre 2016*. Seminario de graduación para optar al título de Licenciado en Química-Farmacéutica. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. Managua.
- Campos, F. (2020). *Satisfacción laboral del personal asistencial y calidad de atención al paciente en el Centro de Diálisis Nefro Cix SAC* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Chiclayo, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45242/Campos%20PFJ_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Centro de Atención Farmacéutica- DIGEMID. Disponible en: www.digemid.minsa.gob.pe.
- Chacón (2018). *Modelo de gestión de calidad para hospitales*. [Tesis doctoral], UNMSM, Lima Perú, 2018.
- Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos de España (2017). *Uso Racional de Medicamentos*.
- Corregidor, L (2020). *Gestión farmacéutica de la pandemia COVID-19 en un hospital mediano*. *Revista de farmacia hospitalaria*.vol. 44. 11-16. DOI: <http://dx.doi.org/10.7399%2Ffh.11499>.

- Donabedian (2005). Calidad de atención.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf>
- Donabedian, A. (2005). La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. *Salud Pública de México* 1990, vol. 32, N° 2, p. 113-117.
- Duque, S (2020). *Expectativas y satisfacción de los usuarios de establecimientos farmacéuticos minoristas, de la Localidad Antonio Nariño, en los barrios Policarpa Salavarrieta y Santander, en la ciudad de Bogotá*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional].
<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/78820>.
- Feldmuth, N; Hablutzel, A., y Vásquez, L. (2017). *Calidad en el Servicio en el Sector de Cadenas de Farmacias en Lima*. [Tesis para optar el grado de Magíster en Dirección de Marketing]. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima. Disponible en:
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9593/HABLUTZEL>.
- Fonseca R., Toledo M. (2018). *Evaluación de la gestión de los servicios farmacéuticos en farmacias públicas hospitalarias del Distrito Federal - Brasil*. *Revista de farmacia hospitalaria*. Vol 42 N°3 108-115. DOI: <http://dx.doi.org/10.7399%2Ffh.10941>.
- Galvis, M. (2015). *Teorías y modelos de enfermería usados en la enfermería psiquiátrica*. *Revista cuidarte*, 6(2) ,1108-1120
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359540742012>
- Garate, S. (2015). *Evaluación de la gestión del servicio de farmacia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas de julio 2014 a junio 2015* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal].
<http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/3825>.
- Gómez, R y et al. (2018). *Avances teóricos de la gestión en un programa de posgrado*. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16) ,411-438.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=498159332018>
- Hernández B, (2017). *La gestión por procesos y resultados y su relación con la atención farmacéutica en los centros farmacéuticos de Lima metropolitana, 2017*. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2087>.

- Hernández, R., Fernández, C y Baptista (1998). Metodología de la investigación. México, McGrawHill.
- INEI. (2016). *Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud*. Lima. doi:http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf. Agosto, 2016. Lima, Perú.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016 Lima: INEI; 2017 [citado el 20 marzo de 2019].http://portal.susalud.gob.pe/wpcontent/uploads/archivo/encuestasat-ac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf.
- Kaushal, S. K. (2016). *Service quality expectations and perceptions of patients towards health care services*. Scms journal of indian management. Indian: indian management.
- Martínez y et al. (2017). *Modelo de gestión de calidad en el servicio de farmacia del hospital básico privado Durán de la ciudad de Ambato en el año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad de los Andes]. <http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/3638>.
- Maslow A. Pirámide de las Necesidades; 2011.
- Massip, y et al. (2008). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*. Revista Cubana de Salud Pública, 34(4) ,1-10. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21419854013>
- Mendieta, L (2020). *Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, distrito el Porvenir- Junio 2020*. [Tesis de maestría Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47170>.
- Millán, A. G. (1998). *La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente*. Europa: nvestigaciones europeas de dirección y economía de la empresa. Obtenido de file:///C:/Users/JEFECALIDADCOOR/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754.pdf.
- Ministerio de Salud (2018). *Resolución Ministerial N° 116-2018/MINSA Directiva Administrativa "Gestión del Sistema Integrado de Suministro Público de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios — SISMED"*.

- Ministerio de Salud. Plan de satisfacción del usuario externo (2021). <https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA.pdf>
- Mô Dang, V. F. (2014). *Medical record-keeping and patient perception of hospital care quality*. International Journal of Health Care Quality Assurance, 27(6), 531-43.
- Montalvo, S., Estrada, E., Mamani, H. (2020), *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. (Artículo científico). Universidad Alas Peruanas, Perú. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7437230.pdf>.
- Oliver. (1980). *Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of satisfaction decisions journal of Marketing. Research* vol 17.
- Organization for Standarization (2018) Universidad ESAN. Conexiones ESAN. <https://www.esan.edu.pe/apuntesempresariales/2016/05/los-diferentesconceptos-de-calidad-en-salud/>.
- Organization, W. H. (2006). *Quality of Care: A process for making strategic choices in health systems*. usa: World Health Organization.
- Ortiz Espinosa, R. M. (2004). *Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo. Española de Salud Pública*, 78(4), 527-537., 78(4), 527-537.
- Oscanoa, T. (2012). *Acceso y usabilidad de medicamentos: propuesta para una definición operacional*. Revista peruana de medicina experimental y salud pública. 29(1):119-26. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v29n1/a18v29n1.pdf>.
- Pardo, M. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maisón de Santé, sede Surco, Lima 2015*. [Tesis para optar el grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo]. Lima. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12862/Pardo_AMC.pdf.
- R. Govindarajan et al. (2013). *La Gestión por Procesos en la Farmacia Hospitalaria para la mejora de la Seguridad del Paciente*. ELSEVIER DOYMA Revista de Calidad Asistencial.; 3(28).
- Revista CES Salud Pública (2017). *Desafíos para la buena dispensación de medicamentos*. 8 (1):94-107. Cataño-Río bueno GA. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6176886>.

- Revista CES Salud Pública 2017. *Desafíos para la buena dispensación de medicamentos*. Cataño-Riobueno GA; 8 (1):94-107.
- Scotti, D. J. (2007). *Links among high-performance work environment, service quality, and customer satisfaction: An extension to the healthcare Sector/PRACTITIONER APPLICATION*. Chicago: Journal of Healthcare Management, 52(2), 109-24; discussion 124-5.
<https://search.proquest.com/docview/206735364?accountid=43847>.
- Stoner, J. Freeman, E. & Gilbert, D. (1996). *Administración*. México: Ediciones Prentice Hall. 6° Edición.
- Suprenant, C. G. (1982). *An investigation into the determinants of customer Dissatisfaction*. Journal of Marketing Research.
- Toaquiza N (2017). *Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel*. [Tesis de Maestría] Ambato: Maestría en Gerencia de Institución de Salud, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato; 2016.
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24304>.
- Tomairo, E. (2017). *Gestión farmacéutica y satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en los servicios de farmacia de los hospitales de la DIRESA-Callao, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao]. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/4000>.
- vargas, M. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia. Hospital de Lircay-Huancavelica, 2018*. [Tesis para optar el grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo]. Lima.
- Viñas, M. (2019). *Gestión Farmacéutica*. Colegio químico farmacéutico del Perú.
<http://cqfp.pe/serums2019/P1-1-GESTION-FARMACEUTICA-SERUMS%20-2019.pdf>.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable1: Gestión farmacéutica				
¿Cuál es la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en el acceso de medicamentos, de usuarios que acuden a la farmacia del centro de salud Belén Ayacucho 2021?	Conocer el nivel de gestión farmacéutica y el nivel de satisfacción en el acceso de medicamentos de usuarios que acuden a farmacia del centro de salud Belén Ayacucho, 2021.	La gestión farmacéutica se relaciona significativamente con la satisfacción del acceso de medicamentos de usuarios que acuden a farmacia del centro de salud Belén Ayacucho, 2021.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Nivel	Rango
			Gestión enfocada en el medicamento	•Disponibilidad •Uso racional •Farmacovigilancia	1-2 3-6 7-8	Malo Regular Bueno	[15-34] [35-54] [55-75]
			Gestión enfocada en el usuario	•Buenas practicas de dispensación •SFT	9-13 14-15	Malo Regular Bueno	[8-18] [19-30] [31-40]
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: satisfacción del a acceso de medicamentos				
(a) ¿Cuál es el nivel de gestión farmacéutica enfocada en el medicamento, de usuarios acuden a farmacia del centro de salud Belén Ayacucho, 2021? (b) ¿Cuál es el nivel de gestión farmacéutica enfocada en el paciente, de usuarios acuden a farmacia del centro de salud Belén Ayacucho, 2021? (c) ¿Cuál es el nivel de satisfacción en el acceso de medicamentos de usuarios, acuden a farmacia del centro de salud Belén Ayacucho, 2021?	(a) Conocer el nivel de gestión farmacéutica enfocado en el medicamento, de usuarios, que acuden a farmacia del centro de salud Belén Ayacucho, 2021. (b) Conocer el nivel de gestión farmacéutica enfocado en el paciente, de usuarios, que acuden a farmacia del centro de salud Belén Ayacucho, 2021. (c) Conocer nivel de satisfacción en el acceso de medicamentos de usuarios, que acuden a farmacia del centro de salud Belén Ayacucho, 2021.	(a) Existe relación significativa entre dimensión gestión farmacéutica enfocada en el medicamento y la satisfacción del acceso de medicamentos de usuarios que acuden a farmacia del centro de salud Belén Ayacucho, 2021. (b) Existe relación significativa entre dimensión gestión farmacéutica enfocada en el usuario y la satisfacción del acceso de medicamentos de usuarios que acuden a farmacia del centro de salud Belén Ayacucho, 2021.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Humana	Atención oportuna	1-5	Insatisfecho Regularmente satisfecho Satisfecho	[5-11] [12-19] [20-25]
			Técnico científica	Buenas prácticas de dispensación.	6-15	Insatisfecho Regularmente satisfecho Satisfecho	[10-22] [23-36] [37-50]
			Entorno	Atención segura	16-18	Insatisfecho Regularmente satisfecho Satisfecho	[3-6] [7-10] [11-15]
			METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN				
			Tipo y nivel	Diseño	Población	Muestra	Técnica
Básico Descriptivo- correlacional	No experimental	95 usuarios	77 usuarios	Cuestionario Escala tipo Likert			

Anexo 2

Matriz de operacionalización de la variable gestión farmacéutica

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rango y nivel	Escala
Gestión farmacéutica	La gestión farmacéutica se conceptúa como un conjunto de herramientas para la ejecución y ejercicio de las funciones del químico farmacéutico, en lo que respecta los diferentes procesos administrativos y técnicos, los cuales ayudaran mantener una adecuada disposición del suministro de medicamentos, y mejorar la atención en el servicio con la finalidad de lograr un servicio óptimo y de calidad Tomairo (2017).	Gestión enfocada al medicamento	• Disponibilidad de medicamentos	1-2	Mala [15-34] Regular [35-54] Buena [55-75]	Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			• Uso racional de medicamentos.	3-6		
		Gestión enfocada al Paciente	• Farmacovigilancia	7-8		
			• Buenas prácticas de dispensación.	9-13		
			• Seguimiento farmacoterapéutico	14-15		

Fuente: elaboración propia.

Matriz de operacionalización de la variable satisfacción en el acceso a medicamentos

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Rango y nivel	Escala
Satisfacción en el acceso de medicamentos	La variable satisfacción en el acceso del medicamento, se define como las necesidades satisfechas en el tiempo y espacio demandado por el paciente con la garantía y la información oportuna para su empleo adecuado Viñas (2019).	Humana	• Atención oportuna	1-5	Bajo [18-41] Regular [42-65] Óptimo [66-90]	Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		técnico científica	• Buenas prácticas de dispensación.	6-15		
		Entorno	• Atención segura	16-18		

Fuente: elaboración propia.

Anexo 3

Instrumento de recolección de datos de la variable 1: Gestión farmacéutica

Cuestionario

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

DIMENSIÓN 1: GESTIÓN ENFOCADA EN EL MEDICAMENTO		Puntuación				
N°	Preguntas	1	2	3	4	5
	Disponibilidad de medicamentos					
1	¿Su receta estuvo disponible en su totalidad?					
2	¿Alguna vez tuvo que comprar los medicamentos de su receta al no encontrarlos en el establecimiento de salud?					
	Uso racional de medicamentos					
3	¿Le entregaron el medicamento con el nombre prescrito?					
4	¿Le entregaron el medicamento en la dosis correcta?					
5	¿Le entregaron el medicamento en la cantidad correcta?					
6	¿Los medicamentos antimicrobianos y psicotrópicos se atienden solo con receta médica (Rp)?					
	Farmacovigilancia					
7	¿Está informado sobre el comité de farmacovigilancia (CFVC) en el establecimiento de salud?					
8	¿Está informado sobre el sistema de reporte de notificaciones de sospechas de reacciones adversas a medicamentos RAM?					
	DIMENSIÓN 2: GESTIÓN ENFOCADA EN EL USUARIO					
	Buenas prácticas de dispensación					
9	¿Se cumplen con los procedimientos de las buenas prácticas de dispensación (BPD)?					
10	¿El dispensador le brinda información pertinente sobre el medicamento entregado?					
11	¿El área de farmacia cuenta con un adecuado ambiente para el servicio de dispensación? _____					
12	¿Se cuenta con suficiente dotación de personal para el servicio de dispensación?					
13	¿La orientación estuvo a cargo del químico Farmacéutico?					
	Seguimiento farmacoterapéutico					
14	¿Tiene conocimiento del comité de seguimiento farmacoterapéutico (CFCT)?					

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

Instrumento de medición de la variable 2

Cuestionario satisfacción del acceso a medicamentos

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

Edad:

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

Sexo:

(1) Masculino **(2)** Femenino

Grado de Instrucción:

(1) Analfabeto **(2)** Primaria **(3)** Secundaria **(4)** Superior Téc. **(5)** Universitario

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

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

Dimensión 1: Humana		puntuación				
N°	Preguntas	1	2	3	4	5
	Atención oportuna					
1	¿Usted recibió un trato cordial y amable?					
2	¿Se respeta el orden de llegada para su atención?					
3	¿La atención de su receta fue rápida?					
4	¿El personal que le atiende muestra interés en resolver sus dudas con respecto a su receta?					
5	¿El personal que le atendió se encuentra correctamente uniformado?					
Dimensión 2: Técnico científica						
	Atención eficiente					
6	¿Cuando tiene algún reclamo, el responsable del área muestra interés en resolverlo?					
7	¿El servicio de farmacia cuenta con equipos y materiales disponibles para agilizar su atención?					
8	¿El área de farmacia cuenta con la infraestructura adecuada?					
9	¿Las instalaciones del área de farmacia le resultan visualmente llamativas?					

10	¿Se le proporciona información de los medicamentos en folletos, boletines, periódico mural, etc.?					
11	¿Los elementos materiales dentro del área de farmacia son visualmente atractivos (orden de anaqueles, medicamentos ordenados)?					
12	¿El área de farmacia cuenta con señales de evacuación en casos de emergencia?					
13	¿Encontró al Químico Farmacéutico en el área de farmacia?					
14	¿El Químico Farmacéutico tuvo disponibilidad cuando usted necesitó orientación?					
15	¿El tiempo dedicado por el Químico Farmacéutico para resolver sus preguntas fue suficiente?					
Dimensión 3: Entorno						
	Atención segura					
16	¿La sala de espera del servicio de farmacia está limpia y ordenada?					
17	¿La sala de espera del servicio de la farmacia cuenta con servicios higiénicos?					
18	¿La sala de espera del servicio de farmacia cuenta con tachos para el depósito de residuos sólidos?					

Anexo 4. Cálculo de la muestra

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

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5) 95}{(95-1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$

n= 77

N = población.

n = muestra.

Z = nivel de confianza de 95%. = 1.96

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

q = 1-p porcentaje de la población que no tienen las características buscadas 50%.

E= margen de error 5 % = 0,05

Anexo 4

Certificado de validez del instrumento de recolección de datos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1:Humana							
1	¿Usted recibió un trato cordial y amable?	x		x		x		
2	¿Se respeta el orden de llegada para su atención?	x		x		x		
3	¿La atención de su receta fue rápida?	x		x		x		
4	¿El personal que le atiende muestra interés en resolver sus dudas con respecto a su receta?	x		x		x		
5	¿El personal que le atendió se encuentra correctamente uniformado?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Técnico científica							
6	¿Cuando tiene algún reclamo, el responsable del área muestra interés en resolverlo?	x		x		x		
7	¿El servicio de farmacia cuenta con equipos y materiales disponibles para agilizar su atención?	x		x		x		
8	¿El área de farmacia cuenta con la infraestructura adecuada?	x		x		x		
9	¿Las instalaciones del área de farmacia le resultan visualmente llamativas?	x		x		x		
10	¿Se le proporciona información de los medicamentos en folletos, boletines, periódico mural, etc.?	x		x		x		
11	¿Los elementos materiales dentro del área de farmacia son visualmente atractivos (orden de anaqueles,	x		x		x		

	medicamentos ordenados?						
12	¿El área de farmacia cuenta con señales de evacuación en casos de emergencia?	x		x		x	
13	¿Le informaron sobre las condiciones de conservación del medicamento?	x		x		x	
14	¿Le informaron sobre algún efecto adverso del medicamento?	x		x		x	
15	¿Le informaron sobre alguna interacción del medicamento?	x		x		x	
DIMENSIÓN 2: Entorno							
16	¿La sala de espera del servicio de farmacia está limpia y ordenada?	x		x		x	
17	¿La sala de espera del servicio de la farmacia cuenta con servicios higiénicos?	x		x		x	
20	¿La sala de espera del servicio de farmacia cuenta con tachos para el depósito de residuos sólidos?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Es suficiente*

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

Apellidos y nombres del juez validador. *Mg: Enrique Infante Ataurima*

DNI: 47180685

Especialidad del validador: *Investigador y Gerente de investigación del centro Bodeguera del Perú.*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

06 de octubre del 2021



 CARLOS ENRIQUE
 INFANTE ATAURIMA
 INGENIERO ECONOMISTA
 Reg. CIP N° 208147
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN FARMACÉUTICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: GESTIÓN ENFOCADA AL MEDICAMENTO							
1	¿Su receta estuvo disponible en su totalidad?	x		x		x		
2	¿Alguna vez tuvo que comprar los medicamentos de su receta al no encontrarlos en el establecimiento de salud?	x		x		x		
3 3	¿Le entregaron el medicamento con el nombre prescrito?	x		x		x		
4	¿Le entregaron el medicamento en la dosis correcta?	x		x		x		
5	¿Le entregaron el medicamento en la cantidad correcta?	x		x		x		
6	¿Los medicamentos antimicrobianos y psicotrópicos se atienden solo con receta médica (Rp)?	x		x		x		
7	¿Está informado sobre el comité de farmacovigilancia (CFVC) en el establecimiento de salud?	x		x		x		
8	¿Está informado sobre el sistema de reporte de notificaciones de sospechas de reacciones adversas a medicamentos RAM?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: GESTIÓN ENFOCADA EN EL USUARIO							
9	¿Se cumplen con los procedimientos de las buenas prácticas de dispensación (BPD)?	x		x		x		
10	¿El dispensador le brinda información pertinente sobre el medicamento entregado?	x		x		x		

11	¿El área de farmacia cuenta con un adecuado ambiente para el servicio de dispensación?	x		x		x	
12	¿Se cuenta con suficiente dotación de personal para el servicio de dispensación?	x		x		x	
13	¿La orientación estuvo a cargo del químico Farmacéutico?	x		x		x	
14	¿Tiene conocimiento del comité de seguimiento farmacoterapéutico (CFCT)?	x		x		x	
15	¿ Tiene conocimiento que puede reportar algún problema de salud relacionado al uso a medicamentos (PRM)	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Es suficiente*

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

Apellidos y nombres del juez validador. *Mg: Enrique Infante Ataurima.*

DNI: 44750761

Especialidad del validador: *Investigador y Gerente de investigación del centro Bodeguera del Perú.*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

06 de octubre del 2021



 CARLOS ENRIQUE
 INFANTE ATaurIMA
 INGENIERO ECONOMISTA
 Reg. CIP N° 208147
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN EN EL ACCESO DE MEDICAMENTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1:Humana							
1	¿Usted recibió un trato cordial y amable?	x		x		x		
2	¿Se respeta el orden de llegada para su atención?	x		x		x		
3	¿La atención de su receta fue rápida?	x		x		x		
4	¿El personal que le atiende muestra interés en resolver sus dudas con respecto a su receta?	x		x		x		
5	¿El personal que le atendió se encuentra correctamente uniformado?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Técnico científica							
6	¿Cuando tiene algún reclamo, el responsable del área muestra interés en resolverlo?	x		x		x		
7	¿El servicio de farmacia cuenta con equipos y materiales disponibles para agilizar su atención?	x		x		x		
8	¿El área de farmacia cuenta con la infraestructura adecuada?	x		x		x		
9	¿Las instalaciones del área de farmacia le resultan visualmente llamativas?	x		x		x		
10	¿Se le proporciona información de los medicamentos en folletos, boletines, periódico mural, etc.?	x		x		x		
11	¿Los elementos materiales dentro del área de farmacia son visualmente atractivos (orden de anaqueles,	x		x		x		

	medicamentos ordenados?						
12	¿El área de farmacia cuenta con señales de evacuación en casos de emergencia?	x		x		x	
13	¿Le informaron sobre las condiciones de conservación del medicamento?	x		x		x	
14	¿Le informaron sobre algún efecto adverso del medicamento?	x		x		x	
15	¿Le informaron sobre alguna interacción del medicamento?	x		x		x	
DIMENSIÓN 2: Entorno							
16	¿La sala de espera del servicio de farmacia está limpia y ordenada?	x		x		x	
17	¿La sala de espera del servicio de la farmacia cuenta con servicios higiénicos?	x		x		x	
20	¿La sala de espera del servicio de farmacia cuenta con tachos para el depósito de residuos sólidos?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Es suficiente*

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

Apellidos y nombres del juez validador. *Dra.: Guisela Sulca Jayo*

DNI: 47180685

Especialidad del validador: *Doctora en Salud Pública.*

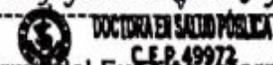
06 de octubre del 2021

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



 Enif. Guisela E. Sulca Jayo


 DOCTORA EN SALUD PÚBLICA
 C.E.P. 49972
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN FARMACÉUTICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: GESTIÓN ENFOCADA AL MEDICAMENTO							
1	¿Su receta estuvo disponible en su totalidad?	x		x		x		
2	¿Alguna vez tuvo que comprar los medicamentos de su receta al no encontrarlos en el establecimiento de salud?	x		x		x		
3 3	¿Le entregaron el medicamento con el nombre prescrito?	x		x		x		
4	¿Le entregaron el medicamento en la dosis correcta?	x		x		x		
5	¿Le entregaron el medicamento en la cantidad correcta?	x		x		x		
6	¿Los medicamentos antimicrobianos y psicotrópicos se atienden solo con receta médica (Rp)?	x		x		x		
7	¿Está informado sobre el comité de farmacovigilancia (CFVC) en el establecimiento de salud?	x		x		x		
8	¿Está informado sobre el sistema de reporte de notificaciones de sospechas de reacciones adversas a medicamentos RAM?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: GESTIÓN ENFOCADA EN EL USUARIO							
9	¿Se cumplen con los procedimientos de las buenas prácticas de dispensación (BPD)?	x		x		x		
10	¿El dispensador le brinda información pertinente sobre	x		x		x		

	el medicamento entregado?						
11	¿El área de farmacia cuenta con un adecuado ambiente para el servicio de dispensación?	x		x		x	
12	¿Se cuenta con suficiente dotación de personal para el servicio de dispensación?	x		x		x	
13	¿La orientación estuvo a cargo del químico Farmacéutico?	x		x		x	
14	¿Tiene conocimiento del comité de seguimiento farmacoterapéutico (CFCT)?	x		x		x	
15	¿ Tiene conocimiento que puede reportar algún problema de salud relacionado al uso a medicamentos (PRM)	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Es suficiente*

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

Apellidos y nombres del juez validador. *Dra.: Guisela Sulca Jayo*

DNI: 47180685

Especialidad del validador: *Doctora en Salud Pública.*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

06 de octubre del 2021



 Enf. Guisela E. Sulca Jayo

 DOCTORA EN SALUD PÚBLICA
 C.E.P. 49972
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN EN EL ACCESO DE MEDICAMENTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Humana							
1	¿Usted recibió un trato cordial y amable?	x		x		x		
2	¿Se respeta el orden de llegada para su atención?	x		x		x		
3	¿La atención de su receta fue rápida?	x		x		x		
4	¿El personal que le atiende muestra interés en resolver sus dudas con respecto a su receta?	x		x		x		
5	¿El personal que le atendió se encuentra correctamente uniformado?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Técnico científica							
6	¿Cuando tiene algún reclamo, el responsable del área muestra interés en resolverlo?	x		x		x		
7	¿El servicio de farmacia cuenta con equipos y materiales disponibles para agilizar su atención?	x		x		x		
8	¿El área de farmacia cuenta con la infraestructura adecuada?	x		x		x		
9	¿Las instalaciones del área de farmacia le resultan visualmente llamativas?	x		x		x		
10	¿Se le proporciona información de los medicamentos en folletos, boletines, periódico mural, etc.?	x		x		x		
11	¿Los elementos materiales dentro del área de farmacia son visualmente atractivos (orden de anaqueles, medicamentos ordenados)?	x		x		x		
12	¿El área de farmacia cuenta con señales de evacuación?	x		x		x		

	en casos de emergencia?						
13	¿Le informaron sobre las condiciones de conservación del medicamento?	x		x		x	
14	¿Le informaron sobre algún efecto adverso del medicamento?	x		x		x	
15	¿Le informaron sobre alguna interacción del medicamento?	x		x		x	
DIMENSIÓN 2: Entorno							
16	¿La sala de espera del servicio de farmacia está limpia y ordenada?	x		x		x	
17	¿La sala de espera del servicio de la farmacia cuenta con servicios higiénicos?	x		x		x	
20	¿La sala de espera del servicio de farmacia cuenta con tachos para el depósito de residuos sólidos?	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Es suficiente*

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

Apellidos y nombres del juez validador. *Dr.: Pavel Antonio Alarcon Vila .*

DNI: 28269583

Especialidad del validador: *investigador y docente principal de la Facultad de Ciencias de la salud, en la Universidad nacional de San Cristóbal de Huamanga.*

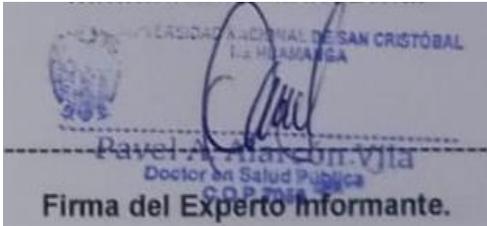
06 de octubre del 2021

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
HUAMANGA
Pavel Antonio Alarcon Vila
Doctor en Salud Pública
C.O.P. 2011
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN FARMACÉUTICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: GESTIÓN ENFOCADA AL MEDICAMENTO							
1	¿Su receta estuvo disponible en su totalidad?	x		x		x		
2	¿Alguna vez tuvo que comprar los medicamentos de su receta al no encontrarlos en el establecimiento de salud?	x		x		x		
3 3	¿Le entregaron el medicamento con el nombre prescrito?	x		x		x		
4	¿Le entregaron el medicamento en la dosis correcta?	x		x		x		
5	¿Le entregaron el medicamento en la cantidad correcta?	x		x		x		
6	¿Los medicamentos antimicrobianos y psicotrópicos se atienden solo con receta médica (Rp)?	x		x		x		
7	¿Está informado sobre el comité de farmacovigilancia (CFVC) en el establecimiento de salud?	x		x		x		
8	¿Está informado sobre el sistema de reporte de notificaciones de sospechas de reacciones adversas a medicamentos RAM?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: GESTIÓN ENFOCADA EN EL USUARIO							
9	¿Se cumplen con los procedimientos de las buenas prácticas de dispensación (BPD)?	x		x		x		
10	¿El dispensador le brinda información pertinente sobre el medicamento entregado?	x		x		x		
11	¿El área de farmacia cuenta con un adecuado ambiente para el servicio de dispensación?	x		x		x		
12	¿Se cuenta con suficiente dotación de personal para el	x		x		x		

	servicio de dispensación?						
13	¿La orientación estuvo a cargo del químico Farmacéutico?	x		x		x	
14	¿Tiene conocimiento del comité de seguimiento farmacoterapéutico (CFCT)?	x		x		x	
15	¿ Tiene conocimiento que puede reportar algún problema de salud relacionado al uso a medicamentos (PRM)	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Es suficiente*

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

Apellidos y nombres del juez validador. *Dr.: Pavel Antonio Alarcon Vila .*

DNI: 28269583

Especialidad del validador: *investigador y docente principal de la Facultad de Ciencias de la salud, en la Universidad nacional de San Cristóbal de Huamanga.*

06 de octubre del 2021

Pavel Antonio Alarcon Vila
 Doctor en Salud Pública
 C.O.P. 2018
 Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Anexo 5

Validez y confiabilidad de los instrumentos, prueba de alfa de Crombach, para la variable gestión farmacéutica (0,951)

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	77	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	77	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Crombach	N de elementos
,951	20

	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Su receta estuvo disponible en su totalidad?	,946
¿Alguna vez tuvo que comprar los medicamentos de su receta al no encontrarlos en el establecimiento de salud?	,944
¿Le entregaron el medicamento con el nombre prescrito?	,946
¿Le entregaron el medicamento en la dosis correcta?	,949
¿Le entregaron el medicamento en la cantidad correcta?	,947
¿Los medicamentos antimicrobianos y psicotrópicos se atienden solo con receta médica (Rp)?	,949
¿Está informado sobre el comité de farmacovigilancia (CFVC) en el establecimiento de salud?	,952
¿Está informado sobre el sistema de reporte de notificaciones de sospechas de reacciones adversas a medicamentos RAM?	,947
¿Se cumplen con los procedimientos de las buenas prácticas de dispensación (BPD)?	,947
¿El dispensador le brinda información pertinente sobre el medicamento entregado?	,944
¿El área de farmacia cuenta con un adecuado ambiente para el servicio de dispensación?	,947

¿Se cuenta con suficiente dotación de personal para el servicio de dispensación?	,951
¿La orientación estuvo a cargo del químico Farmacéutico?	,947
¿Tiene conocimiento del comité de seguimiento farmacoterapéutico (CFCT)?	,947
¿Tiene conocimiento que puede reportar algún problema de salud relacionado al uso a medicamentos (PRM)	,952

Validez y confiabilidad de los instrumentos, prueba de alfa de Crombach, para la variable satisfacción en el acceso de medicamentos (0.965)

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	77	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	77	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Crombach	N de elementos
,965	20

	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Usted recibió un trato cordial y amable?	,962
¿Se respeta el orden de llegada para su atención?	,962
¿La atención de su receta fue rápida?	,965
¿El personal que le atiende muestra interés en resolver sus dudas con respecto a su receta?	,963
¿El personal que le atendió se encuentra correctamente uniformado?	,965
¿Su receta estuvo disponible en su totalidad?	,962
¿Le entregaron el medicamento con el nombre prescrito?	,962
¿Le entregaron el medicamento en la dosis correcta?	,963
¿Le entregaron el medicamento en la cantidad correcta?	,962
¿La información proporcionada fue clara y comprensible?	,963
¿La orientación estuvo a cargo del químico Farmacéutico?	,962
¿Le informaron sobre el uso medicamento?	,963
¿Le informaron sobre las condiciones de conservación del medicamento?	,965
¿Le informaron sobre algún efecto adverso del medicamento?	,963
¿Le informaron sobre alguna interacción del medicamento?	,962
¿La sala de espera del servicio de farmacia está limpia y ordenada?	,964
¿La sala de espera del servicio de la farmacia cuenta con servicios higiénicos?	,962
¿La sala de espera del servicio de farmacia cuenta con tachos para el depósito de residuos sólidos?	,962

Anexo 6

Carta de autorización



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

CARTA DE AUTORIZACIÓN

LA GERENTE DEL CLAS BELEN – AYACUCHO.

AUTORIZA:

A la alumna, **Yasmin Olga Ayala Cordero** estudiante de la maestría de gestión en los servicios de la salud de la universidad César Vallejo, para realizar la ejecución del proyecto de tesis en el centro de salud Belén denominado "Gestión farmacéutica y satisfacción del acceso a medicamentos de usuarios atendidos en farmacia del centro de salud Belén, Ayacucho 2021"

Por lo que se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Este documento carece de valor para acciones judiciales y/o penales en contra del estado.

Ayacucho 3 de noviembre del 2021

Atentamente



Anexo 7

Consentimiento informado

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por Yasmín Ayala Cordero, estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es conocer el nivel de gestión farmacéutica y el nivel de satisfacción del usuario que acude a la farmacia del centro de salud Belén, Ayacucho 2021.

Si Ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responder unos cuestionarios de satisfacción esto tomará aproximadamente 3 minutos de su tiempo. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Yasmín Ayala Cordero, al 977558399 o correo yasminala@qf@gmail.com

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente


Yasmín Ayala Cordero

Yo, Tacas Lima Juana..... acepto haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica.


Firma del participante

Anexo 8

Análisis inferencial

Se procedió a calcular la prueba de normalidad con la intención de identificar el tipo de estadístico que se va a emplear. Como se observa el nivel de significancia está por debajo de 0.05, lo que indica que ambas variables son del tipo No Paramétricas.

Tabla 7

Prueba de normalidad de las variables gestión farmacéutica y satisfacción del acceso a medicamentos.

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadíst	GL	Sig.	Estadíst	GL	Sig.
V1: Gestión farmacéutica	0,135	77	0,001	0,925	77	0,000
V2: Acceso medicamentos	0,211	77	0,000	,887	77	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 8

Prueba de normalidad de la variable gestión farmacéutica enfocado en el medicamento y la satisfacción en el acceso de medicamentos.

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadíst	GL	Sig.	Estadíst	GL	Sig.
D1: Gestión Farmacéutica enfocado en el medicamento	0,135	77	0,001	0,925	77	0,000
V2: satisfacción	0,210	77	0,000	0,885	77	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 9

Prueba de normalidad de gestión farmacéutica enfocada en el usuario y la variable satisfacción en el acceso de medicamentos.

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadíst	GL	Sig.	Estadíst	GL	Sig.
V1: Gestión Farmacéutica	0,135	77	0,001	0,925	77	0,000
V2: Buenas prácticas de dispensación	0,168	77	0,000	0,898	77	0,000

Anexo 9

Tablas de frecuencia según datos sociodemográficos

Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 a 25 años	14	18,2	18,2	18,2
	26 a 34 años	25	32,5	32,5	50,6
	35 a 44 años	24	31,2	31,2	81,8
	45 a 54 años	4	5,2	5,2	87,0
	55 a más años	10	13,0	13,0	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	20	26,0	26,0	26,0
	Femenino	57	74,0	74,0	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Analfabeto	5	6,5	6,5	6,5
	Primaria	8	10,4	10,4	16,9
	Secundaria	30	39,0	39,0	55,8
	Superior Técnico	31	40,3	40,3	96,1
	Universitario	3	3,9	3,9	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Tipo de usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Paciente SIS	65	84,4	84,4	84,4
	Demanda	12	15,6	15,6	100,0
	Total	77	100,0	100,0	

Anexo 10

Base de datos

V1: GESTIÓN FARMACÉUTICA														
D1: GESTIÓN ENFOCADA EN EL MEDICAMENTO								D2: GESTIÓN ENFOCADA EN EL USUARIO						
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	5	4	5	3	5	3	4	3	5	3
4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4
3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
3	3	2	3	1	2	5	3	3	2	2	4	1	4	5
2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
2	3	3	2	4	3	5	3	3	3	2	3	3	3	5
3	4	3	2	4	5	4	3	4	5	3	5	4	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
4	3	4	1	3	3	3	3	4	4	3	5	4	5	5
3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4
4	3	5	3	2	1	4	3	4	3	3	4	4	4	2
3	2	2	3	1	2	4	2	3	3	2	4	3	2	1
5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	3	5	4	5	3	5	3	4	3	5	3
4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4
3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
3	3	2	3	1	2	5	3	3	2	2	4	1	4	5
2	3	3	2	2	3	3	4	2	3	2	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5
2	3	3	2	4	3	5	3	3	3	2	3	3	3	5
3	4	3	2	4	5	4	3	4	5	3	5	4	5	5
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5
4	3	4	1	3	3	3	3	4	4	3	5	4	5	5
3	3	4	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4
4	3	5	3	2	1	4	3	4	3	3	4	4	4	2
3	2	2	3	1	2	4	2	3	3	2	4	3	2	1

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

V2: SATISFACIÓN DEL ACCESO A MEDICAMENTOS

D1: ATENCIÓN OPORTUNA					D2: BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN										D3: ATENCIÓN SEGURA		
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P1	P2	P3
5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	3	4	2	4	4	3	5	3	5	3	4	3	5	3	5	4
4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
4	4	5	3	2	2	3	3	2	3	2	2	4	1	4	5	4	4
4	5	3	5	2	3	5	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
5	3	5	3	3	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	5	5	3
5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3
2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	1	2	2
5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	3	4	2	4	4	3	5	3	5	3	4	3	5	3	5	4
4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
4	4	5	3	2	2	3	3	2	3	2	2	4	1	4	5	4	4
4	5	3	5	2	3	5	2	3	2	3	2	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
5	3	5	3	3	5	4	3	3	3	3	2	3	3	3	5	5	3
5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	5	5	5
4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	3
2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	2	4	3	2	1	2	2
5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5

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