

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**"GESTIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN EN EL ACCESO Y USO DE
MEDICAMENTOS DEL USUARIO AMBULATORIO EN EL SERVICIO DE
FARMACIA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL MÉXICO – 2023"**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA**

AUTORES

EDALITH MARIA, BECERRA PEREZ

EDITH MARIBEL, VILLANUEVA YAURI

ASESORA: INÉS LUISA ANZUALDO PADILLA

Callao, 2023

PERÚ

TÍTULO

**"GESTIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN EN EL ACCESO Y USO DE
MEDICAMENTOS DEL USUARIO AMBULATORIO EN EL SERVICIO DE
FARMACIA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL MÉXICO – 2023"**

AUTORES

EDALITH MARIA BECERRA PEREZ

EDITH MARIBEL, VILLANUEVA YAURI

Document Information

Analyzed document	TESIS DE EDALITH Y EDITH, GESTION FARMACEUTICA.docx (D168132004)
Submitted	2023-05-23 23:12:00
Submitted by	
Submitter email	emvillanuevay@unac.edu.pe
Similarity	1%
Analysis address	fcs.investigacion.unac@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Nacional del Callao / RECUENCO SERPA GULIANNA ROSA.docx Document RECUENCO SERPA GULIANNA ROSA.docx (D142798539) Submitted by: rosarecuenco1@hotmail.com Receiver: investigacion.fcs.unac@analysis.arkund.com		1
SA	TESIS CARLOS BAQUERIZO.docx Document TESIS CARLOS BAQUERIZO.docx (D16127496)		3
SA	TESIS ESPINOZA VERSIÓN URKUND.pdf Document TESIS ESPINOZA VERSIÓN URKUND.pdf (D112391637)		4
SA	ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.docx Document ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO.docx (D11430973)		1
SA	tesis manual de procesos BQF.docx Document tesis manual de procesos BQF..docx (D26602953)		1
SA	ANALISIS ANTIPLAGIO MERCEDES ESPADAS.docx Document ANALISIS ANTIPLAGIO MERCEDES ESPADAS.docx (D143955655)		1
SA	Pamela Yugcha informe.pdf Document Pamela Yugcha informe.pdf (D11794806)		1

Entire Document

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA UNIDAD DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN
"GESTIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN EN EL ACCESO Y USO DE MEDICAMENTOS DEL USUARIO AMBULATORIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL MÉXICO – 2023"
PARA OPTAR EL TÍTULO DE SEGUNDA ESPECIALIZACION EN SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA
NOMBRES Y APELLIDOS DEL / LOS AUTOR(ES) EDALITH MARÍA BECERRA PÉREZ EDITH MARIBEL, VILLANUEVA YAURI
Callao, 2023 PERU
TÍTULO
"GESTIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN EN EL ACCESO Y USO DE MEDICAMENTOS DEL USUARIO AMBULATORIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL MÉXICO – 2023"
AUTORES
EDALITH MARIA BECERRA PÉREZ EDITH MARIBEL, VILLANUEVA YAURI
INFORMACIÓN BÁSICA
FACULTAD : CIENCIAS DE LA SALUD UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: SALUD PÚBLICA TÍTULO : "GESTIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN EN EL ACCESO Y USO DE MEDICAMENTOS DEL USUARIO AMBULATORIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL MÉXICO – 2023"
AUTOR (es) / CÓDIGO ORCID / DNI EDALITH MARÍA BECERRA PÉREZ
EDITH MARIBEL, VILLANUEVA YAURI ORCID.0009-0000-0559-5355 DNI: 09996787

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD : CIENCIAS DE LA SALUD

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN: SALUD PÚBLICA

TÍTULO : "GESTIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN EN EL ACCESO Y USO DE MEDICAMENTOS DEL USUARIO AMBULATORIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL MÉXICO – 2023"

AUTOR (es) / CÓDIGO ORCID / DNI
EDALITH MARIA BECERRA PEREZ

EDITH MARIBEL, VILLANUEVA YAURI
ORCID.0009-0000-0559-5355
DNI: 09996787

ASESORA

INÉS LUISA ANZUALDO PADILLA
ORCID.0009-0007-9804-0404
DNI.08582253

LUGAR DE EJECUCIÓN : CENTRO MATERNO INFANTIL MÉXICO

UNIDAD DE ANÁLISIS TIPO / ENFOQUE / DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:
USUARIOS / TIPO DESCRIPTIVO / ENFOQUE CUANTITATIVO /
CORRELACIONAL, NO EXPERIMENTAL Y DE CORTE TRANSVERSAL

TEMA OCDE : SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

Dr. HERNAN OSCAR CORTEZ GUTIERREZ	PRESIDENTE
Dra. VILMA MARIA ARROYO VIGIL	SECRETARIA
Mg. BRAULIO PEDRO ESPINOZA FLORES	VOCAL

ASESORA: INÉS LUISA ANZUALDO PADILLA

Nº de Libro: 05

Nº de Folio: 268

Nº de Acta: 132--2023

Fecha de Aprobación de la tesis: 13 de julio de 2023

Resolución del Jurado Evaluador de la Sustentación: Nº 248-2023-D/FCS

DEDICATORIA

Edith

Esta tesis dedico a Dios por darme fuerzas para seguir adelante y no desmayarme en los problemas que se me presentaban, a mis padres y a mi hijo por su apoyo constante y su amor incondicional.

Edalith

A Jehová Dios, que siempre escucha mis oraciones para seguir adelante y a mi familia (mi hijo Lionel y mi esposo Carlos) que con su paciencia y amor me ayudan en cada momento.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Jehová Dios por bendecirnos en cumplir nuestras metas trazadas, a pesar de los obstáculos y dificultades a lo largo de nuestra vida.

A los docentes de la segunda especialidad por su dedicación y compromiso en sus enseñanzas y a la Universidad Nacional del Callao que nos abrió el camino para nuestra formación profesional.

Al médico jefe del CMI MEXICO, Ivette Madrid Orue, por su apoyo incondicional en la elaboración del proyecto de tesis.

ÍNDICE

TÍTULO	ii
AUTORES	iii
INFORMACIÓN BÁSICA.....	iv
HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN	v
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	1
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	3
1.2. Formulación del problema.....	6
1.2.1 Problema general.....	6
1.2.2 Problemas específicos	6
1.3. Objetivos	7
1.3.1 Objetivo general	7
1.3.2. Objetivos específicos	7
1.4. Justificación	7
1.4.1 Justificación teórica.....	7
1.4.2 Justificación práctica	7
1.4.3 Justificación metodológica	8
1.5. Delimitantes de la investigación	8
1.5.1 Delimitante Teórica	8

1.5.2 Delimitante espacial	8
1.5.3 Delimitante temporal	8
II. MARCO TEÓRICO	9
2.1 Antecedentes	9
2.1.1 Antecedentes internacionales	9
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	12
2.2 Bases teóricas	15
2.2.1 Teoría de la gestión moderna o de transición	15
2.2.2 Teoría de la motivación humana de Maslow	16
2.2.3 Modelo de la calidad en atención médica	17
2.3 Marco conceptual.....	19
2.3.1 Gestión Farmacéutica.....	19
2.3.2 Uso racional de los medicamentos	23
2.3.3 Satisfacción del usuario del área de farmacia.....	25
2.4 Definición de términos básicos.....	27
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	29
3.1 Hipótesis	29
3.1.1 Hipótesis general.....	29
3.1.2 Hipótesis específicas	29
3.2 Operacionalización de la variable.....	30
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO	31
4.1 Diseño metodológico.....	31
4.1.1 Tipo de la investigación	31
4.1.2 Diseño de la investigación	31
4.2 Método de investigación.....	32
4.2.1 Enfoque de la investigación	32
4.2.2 Método de la investigación	32

4.3	Población y muestra.....	32
4.3.1	Población.....	32
4.3.2	Muestra	32
4.4	Lugar donde se realizó el estudio.....	34
4.5	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	34
4.6	Análisis y procesamiento de datos	35
4.7.	Aspectos Éticos en Investigación.....	36
V.	RESULTADOS	37
5.1	Resultados descriptivos.....	37
5.2	Resultados inferenciales.....	48
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	52
6.1	Contrastación de hipótesis.....	52
6.2	Contrastación de los resultados con otros estudios similares	56
6.3	Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	58
	CONCLUSIONES	60
	RECOMENDACIONES	61
	REFERENCIAS	62
	ANEXOS.....	69
	Anexo N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	70
	Anexo 02: Cuestionarios para la recolección de datos	71
	Anexo 03: Matriz de datos	75
	Anexo 04: Tablas y figuras de la encuesta	84

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 5.1 1 Edad de los pacientes de la muestra	37
Tabla 5.1 2 Sexo	38
Tabla 5.1 3 Grado de instrucción	39
Tabla 5.1 4 Tipo de paciente	40
Tabla 5.1 5: Dimensión Humana	41
Tabla 5.1 6 Dimensión Científica.....	42
Tabla 5.1 7: Dimensión Entorno	43
Tabla 5.1 8: Variable Satisfacción	44
Tabla 5.1 9: Dimensión enfocada en el medicamento	45
Tabla 5.1 10: Dimensión enfocada en el usuario.....	46
Tabla 5.1 11: Variable Gestión Farmacéutica	47
Tabla 5.2.1: Test de normalidad Variable Satisfacción al acceso de los medicamentos.....	48
Tabla 5.2.2: Test de normalidad Variable Gestión farmacéutica	49
Tabla 5.2. 3: Tabla cruzada de las variables Gestión farmacéutica y Satisfacción al acceso a los medicamentos	51
Tabla 5.2. 4: Prueba de Chi cuadrado	51
Tabla 6.1 1: Coeficiente de correlación según el Rho de Spearman entre las Variables Satisfacción al acceso de los medicamentos y Gestión farmacéutica	52
Tabla 6.1 2: Coeficiente de correlación según el Rho de Spearman entre la Variable Satisfacción al acceso de los medicamentos y la dimensión Gestión enfocada en los medicamentos.....	53
Tabla 6.1 3: Coeficiente de correlación según el Rho de Spearman entre la Variable Satisfacción al acceso de los medicamentos y la dimensión Gestión enfocada en el paciente	54
Tabla 6.1 4: Coeficiente de correlación según el Rho de Spearman entre Gestión Farmacéutica y las dimensiones humana, entorno y científica del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 5.1.1 Edad de los pacientes de la muestra.....	37
Figura 5.1.2 Sexo.....	38
Figura 5.1.3 Grado de instrucción	39
Figura 5.1.4 Tipo de paciente.....	40
Figura 5.1.5: Dimensión Humana.....	41
Figura 5.1.6: Dimensión Científica	42
Figura 5.1.7: Dimensión Entorno.....	43
Figura 5.1.9: Dimensión enfocada en el medicamento Baremo	45
Figura 5.1.10: Dimensión enfocada en el medicamento Baremo	46
Figura 5.1.11: Variable Gestión Farmacéutica Baremo	47
Figura 5.2 1: Test de normalidad Satisfacción al acceso a los medicamentos	49
Figura 5.2 2: Test de normalidad Gestión farmacéutica	50

RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión farmacéutica con la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023. De tipo básica, nivel descriptivo, con diseño no experimental, correlacional, de enfoque cuantitativo y método inductivo – deductivo. Su muestra fue de 217. La técnica fue la encuesta. Resultados: en la Dimensión Gestión enfocada en el medicamento 39.2% está en un nivel medio, 35.53% está en un nivel bajo y 25.3% está en un nivel alto; en la Dimensión Gestión enfocada en el Usuario 39.6% está en un nivel medio, 32.3% está en un nivel bajo y 28.1% está en un nivel alto; respecto a la variable satisfacción del usuario 65% está en un nivel medio, 32.3% se halla en un nivel bajo y 2.8% se halla en un nivel alto, en la Dimensión Humana 46% está en un nivel bajo, 30% está en un nivel alto y 24% está en un nivel medio, en la Dimensión Científica 40.1% está en un nivel medio, 35% está en un nivel bajo y 24.9% está en un nivel alto, por último en la Dimensión Entorno 54.4% está halla en un nivel medio, 32.3% está en un nivel bajo y 13.4% está en un nivel alto. Conclusión: se acepta la hipótesis general “Existe una relación significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023”.

Palabras clave: Gestión farmacéutica, satisfacción, medicamentos, paciente, humana, técnico científico, entorno.

ABSTRACT

The objective of the research is to determine the relationship between pharmaceutical management and satisfaction in the access and use of medications by the outpatient user in the pharmacy service of the México 2023 maternal and child center. Basic type, descriptive level, with a non-experimental, correlational design , with a quantitative approach and an inductive-deductive method. Its sample was 217. The technique was the survey. Results: in the Medicine-focused Management Dimension, 39.2% are at a medium level, 35.53% are at a low level and 25.3% are at a high level; in the User-focused Management Dimension, 39.6% is at a medium level, 32.3% is at a low level and 28.1% is at a high level; Regarding the user satisfaction variable, 65% is at a medium level, 32.3% is at a low level and 2.8% is at a high level, in the Human Dimension 46% is at a low level, 30% is at a low level. high level and 24% is at a medium level, in the Scientific Dimension 40.1% is at a medium level, 35% is at a low level and 24.9% is at a high level, finally in the Environment Dimension 54.4% is in a medium level, 32.3% is at a low level and 13.4% is at a high level. Conclusion: the general hypothesis "There is a significant relationship between pharmaceutical management and satisfaction in the access and use of medications of the ambulatory user in the pharmacy service of the México 2023 maternal and child center" is accepted.

Keywords: Pharmaceutical management, satisfaction, medications, patient, human, scientific technician, environment

INTRODUCCIÓN

El Servicio de Farmacia suele brindar dos formas de resultados: un bien (productos farmacéuticos, dispositivos médicos, productos sanitarios) y un servicio. El cliente o usuario viene a ser el paciente, los que usan los consultorios externos o el o procedimiento ambulatorio.

En estos últimos años el papel del farmacéutico ha evolucionado, siendo cada vez más importante, con mayores obligaciones en la atención farmacéutica, tratando directamente con el usuario y encargándose de que los medicamentos sean los que solicitaron, en las cantidades y dosis prescritas, evitando así que se use la medicina de forma irracional y reduciendo riesgos y costos para la salud del usuario.

El descontrol y el exceso en la ingesta de antibióticos ocasionan problemas graves de salud pública en el organismo, y eso pasa a nivel mundial. Los farmacéuticos están obligados a revisar la receta antes de dar la medicación prescrita desempeñando un papel clave en el uso correcto y seguro de los mismos, aun cuando trabajen en un centro hospitalario, su labor no es solo la de abastecer al usuario de sus medicinas, sino también asesorarlo en su uso para que no abuse de ellas.

El factor cultural de la población influye en el acceso a las medicinas, tomarlas inadecuadamente, conlleva a consecuencias médicas graves, además de las sociales y económicas, esto llevó a la Organización Mundial de la Salud (OMS) y a los Ministerios de Salud de distintos países a tomar acciones enfocadas en promover el Uso Racional de Medicamentos (URM). Además, toda política nacional de medicinas debe considerar la disponibilidad y el acceso a medicamentos seguros, eficaces y de calidad, además de la racionalidad en la prescripción, dispensación y uso de los mismos.

Frente al acceso y uso de medicinas, es importante conocer la satisfacción del usuario, la cual es una respuesta de actitud y juicio de valor producto e

interacción con el personal del servicio de salud, evaluando los servicios de salud y calidad de atención considerando aún más la atención en salud pública, siendo hace más de una década el indicador principal de la evaluación de los servicios de salud.

Por ello es necesario evaluar la gestión farmacéutica tanto orientada al medicamento como al paciente además de su respectiva relación de satisfacción en el acceso y uso de medicinas del usuario ambulatorio en los servicios de farmacia para mejorar los procesos en la disponibilidad y orientación del uso de las medicinas y cumplir el tratamiento farmacológico, alcanzando las metas terapéuticas y mejorando la calidad de vida del usuario.

Este trabajo plantea determinar la gestión farmacéutica en relación a la satisfacción del usuario en el acceso y uso de los medicamentos en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, además de conocer cómo percibe el usuario la información acerca de los fármacos y detectar posibles carencias en la comunicación químico farmacéutico – usuario. Por ello se realizó un estudio de tipo básico de nivel descriptivo y diseño no experimental, de corte transversal y correlacional, el enfoque será el cuantitativo para poder elaborar tablas y figuras que puedan interpretarse y obtener los resultados de la investigación, además de la contrastación de las hipótesis, usando el cuestionario de la tesista Yasmin Ayala en el período 2022.

El presente estudio comprende los siguientes capítulos:

El Capítulo I, se presenta el planteamiento del problema; el Capítulo II, el marco teórico; el Capítulo III corresponde a la hipótesis y variables de estudio; Capítulo IV, Diseño metodológico; Capítulo V, resultados de la tesis; capítulo VI, discusión de resultados; capítulo VII, conclusiones; Capítulo VIII, recomendaciones; Referencias bibliográficas y por últimos los anexos utilizados en la investigación.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Durante las dos últimas décadas, el papel del farmacéutico ha cambiado. El nuevo rol ha evolucionado de la actividad tradicional de dispensación de medicamentos a responsabilidades más amplias de la atención farmacéutica. En base al reporte de la Organización Mundial de la Salud (OMS) que describe las calificaciones y funciones profesionales de los farmacéuticos comunitarios (1). Asimismo, la OMS ha desarrollado indicadores para evaluar la práctica del uso racional de medicamentos, la cual manifiesta que la dispensación inadecuada de medicamentos representa más del 50% y el uso irracional de los medicamentos por parte de los usuarios genera diversas formas de riesgos y costos para la salud (2)

De acuerdo a la OMS (2006), 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. (3)

Un promedio del 93% de las personas dijeron haber obtenido sus antibióticos usados más recientemente en las farmacias (4). La prevalencia global de dispensación de medicamentos ausente de receta en las farmacias comunitarias es del 62.2% (5). Dicha dispensación de antibióticos es particularmente frecuente en Arabia Saudita (97.9%), India (94.3%) y República Árabe Siria (87.0%) (6).

Así mismo, en un estudio de investigación publicado en la revista Atención primaria se indicó que, la morbimortalidad asociada al uso de medicamentos tiene tal prevalencia que se considera un auténtico problema de salud pública y es necesario abordarlo con actuaciones decididas para la promoción de su uso adecuado y la prevención de los efectos adversos del uso inadecuado. Hace tres

años en España se estimaba que en el 35% de las visitas a los servicios de urgencia hospitalaria se deben a un resultado negativo asociado a la medicación (RNM) y alrededor de un 80% son evitables (7)

Sin embargo, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), refiere que en el Perú como en muchos otros países del mundo, existe inequidad en el acceso a los medicamentos, situación que se agrava por los niveles de pobreza que aún persisten en nuestra población y que en el año 2007 fue de 39,9% a nivel nacional; 56,2% en el área rural; 60,1% en la sierra y 48,4% en la selva. (8)

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) (9), la "encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud", se estimó que un 42% de los usuarios 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.

La Política Nacional de Medicamentos Peruana, aprobada por Resolución Ministerial N° 1240-2004/MINSA, tiene el siguiente lineamiento de Política: *"El acceso universal a los medicamentos esenciales, regulación y calidad de medicamentos y la promoción del uso racional de medicamentos; siendo objetivo de este último "Fomentar una cultura de uso racional de medicamentos a nivel nacional"* (10). Por lo tanto, toda política nacional de medicamentos debe considerar además de la disponibilidad y el acceso a medicamentos seguros, eficaces y de calidad, también la racionalidad en la prescripción, dispensación y uso de los mismos.

Frente al acceso y uso de medicamentos, resulta asimismo interesante, conocer la satisfacción del usuario, considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro e interacción

con el personal del servicio de salud, como uno de los aspectos que en términos de evaluación de los servicios de salud y calidad de atención ha venido cobrando mayor atención en salud pública considerada desde hace más de una década como el indicador principal de la evaluación de los servicios de salud. (11)

De tal manera que la medición de la satisfacción del usuario es imprescindible para valorar la calidad en todo el proceso asistencial y se estima mediante cuestionarios a usuarios. El análisis de la satisfacción es un instrumento para legitimar reformas sanitarias, y su uso va en aumento en todas las organizaciones, porque se ha generalizado la idea de que su éxito depende de la capacidad de satisfacer las necesidades de sus clientes. (12)

La satisfacción se ha conceptualizado de manera diferente durante los últimos 15 años y se ha caracterizado como un constructo complejo. Se ha demostrado que la satisfacción con los servicios de farmacia es alta las intervenciones específicas y habilidades de práctica avanzada. Aún más, el nivel de confianza en los farmacéuticos. Si un usuario confía en su farmacéutico, está más dispuesto a cooperar; por ejemplo, escuchará y seguirá las instrucciones, sugerencias y recomendaciones del farmacéutico (13).

Varios estudios realizados en entornos alternativos han demostrado la satisfacción del usuario con diversas facetas de la atención farmacéutica, incluida la provisión de información, el acceso a la atención y la confianza del paciente en el conocimiento adquirido. Además de la satisfacción del usuario, una gran cantidad de literatura demuestra el impacto positivo que la participación del farmacéutico ha tenido en los resultados de enfermedades como hipertensión, dislipidemia, insuficiencia cardíaca, diabetes y asma (14).

El papel de los farmacéuticos ha ampliado los servicios de dispensación tradicionales para incluir los servicios de atención farmacéutica centrados en el usuario. El enfoque multidisciplinario en las clínicas de salud pública permite a los farmacéuticos trabajar en estrecha colaboración con otros trabajadores de la salud (por ejemplo, médicos, enfermeras y asistentes médicos) para optimizar los servicios de atención médica centrados en el usuario (15). El principal

beneficiario de un buen sistema sanitario es claramente el usuario. Como cliente de la atención sanitaria, el usuario es el centro del sistema de prestación de servicios sanitarios (16).

Por ello es necesario estudiar la gestión farmacéutica tanto en la gestión orientada al medicamento como en la gestión orientada al usuario y el nivel de satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en los servicios de farmacia del Centro Materno Infantil México, con la finalidad de orientarse hacia la mejora en la disponibilidad y la orientación del uso de los medicamentos que le permitan cumplir al usuario con el tratamiento farmacológico y poder curarse o calmar sus dolencias.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la gestión farmacéutica con la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona la gestión farmacéutica orientada al medicamento con la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023?
- ¿Cómo se relaciona la gestión farmacéutica orientada al usuario con la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México, 2023?

1.3. Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión farmacéutica con la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer la relación entre la gestión farmacéutica orientada al medicamento con la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023
- Identifica la relación entre la gestión farmacéutica orientada al usuario con la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023
- Conocer el nivel de satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México, 2023

1.4. Justificación

1.4.1 Justificación teórica

El estudio es justificado por cuanto se realizó un estudio y se evaluó la gestión farmacéutica en el ámbito del medicamento y el nivel de satisfacción del usuario y su implicancia en el acceso y uso de las medicinas recetadas y obtenidas, a fin de poder proponer cambios significativos al Centro Materno Infantil y mejorar tanto la gestión de la institución como la atención al usuario.

1.4.2 Justificación práctica

Como justificación práctica el presente estudio es relevante, puesto que hoy en día el acceso a medicamentos es restringido ya que si no se compra de marca muchas veces no se encuentran las medicinas genéricas ocasionando un gran gasto para el usuario que tiene que conseguir las medicinas necesarias fuera del centro de salud, o tiene que esperar a que éste las tenga en su poder para poder

adquirirlas, cosa que es inadmisibles ya que el estado de salud empeora, esto genera en el usuario una insatisfacción con respecto a la gestión farmacéutica del Establecimiento de Salud. El presente estudio contribuirá como fuente de conocimiento para futuros estudios y para el centro Materno Infantil lo cual les hará posible realizar estrategias para mejorar la gestión farmacéutica y mejorar su servicio.

1.4.3 Justificación metodológica

Como justificación metodológica, el presente estudio la recopilación de información será obtenida a través de dos instrumentos, uno de ellos será un cuestionario para medir el nivel de satisfacción del usuario y el otro instrumento destinado a analizar la gestión farmacéutica del Centro Materno Infantil.

1.5. Delimitantes de la investigación

1.5.1 Delimitante Teórica

En el presente estudio se trabajará con las Variables Gestión farmacéutica y satisfacción, la gestión farmacéutica orientada al medicamento y orientada al usuario y la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos.

1.5.2 Delimitante espacial

La investigación se realizó en el Centro Materno Infantil México perteneciente a la red de salud de Diris Lima Norte, ubicado en el distrito de San Martín de Porres -Lima.

1.5.3 Delimitante temporal

La investigación se desarrolló durante los meses de febrero a mayo del año 2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

GIL T. (2021) España, en su trabajo “Oficina de farmacia, intervenciones para mejorar la adherencia al tratamiento terapéutico del paciente polimedcado”. Su objetivo fue conocer y estudiar los servicios asistenciales farmacéuticos. **Metodología:** hubieron dos tipos de estudio: de revisión y de caso. La revisión estuvo enfocada en la prensa profesional dedicada a oficina de farmacia para saber acerca de los programas de investigación hechos y los que están de proceso. **Resultados:** Se destacó sobre todo lo correspondiente al estudio de caso centrado en el SPD y su uso en ancianos polimedcados, el uso tuvo resultados excelentes, pero concretar el precio no fue posible, los propios pacientes no quieren pagar, ya que creen que ese debe ser medicamento de seguridad social. También se destacó la poca o nula colaboración de los médicos y enfermeros de atención primaria en sugerirlo a los pacientes. **Conclusión:** Este servicio farmacoterapéutico fue eficaz en la adherencia del paciente a su medicación, socialmente fue muy útil para los familiares o cuidadores que tienen la tutoría de las personas mayores polimedcadas. (17)

ESPINOZA R. (2021) Ecuador, en su trabajo “Sistema de gestión de calidad para la atención farmacéutica en el Hospital Verdi Cevallos Balda” su **objetivo** fue establecer un sistema de gestión de calidad para la atención farmacéutica bajo los principios de las Buenas Prácticas de Farmacia. **Metodología:** El instrumento fue una encuesta autoadministrada, se aplicó a una muestra de 222 usuarios de la Farmacia. Para el usuario externo se exploraron las variables Calidad del servicio, Atención Farmacéutica y Satisfacción del usuario. Para el usuario interno, exploraron ítems enfocados a la empatía, responsabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y comunicación. Con los administrativos, aspectos estructurales, organizacionales, docentes y de seguridad. **Resultados:** el 68% de pacientes tuvo dificultad para hallar la farmacia, 69% tuvo dificultad para conseguir la totalidad de las medicinas, y 71% tuvo la privacidad que esperaba;

el 60% indica que el personal indicó la forma de administrar el medicamento, un 66% del usuario interno calificó el servicio de farmacia como satisfactorio, El 100% del personal ejecutan un control en los medicamentos e insumos de la farmacia basados en: fecha de caducidad y temperatura, disponiendo de un control de stock de medicamentos e insumos médicos. **Conclusión:** El nivel de satisfacción del usuario externo fue bajo, mientras que el del usuario interno y el personal del servicio farmacéutico hospitalario fue medio y se obtuvo una propuesta de sistema de gestión de calidad para la atención farmacéutica. (18)

GARCÍA C. (2020) Chile, realizó el estudio “Diagnóstico de los procesos de dispensación de medicamentos en farmacia ambulatoria – especialidades Hospital Penco – Lirquén”, su **objetivo** evaluar el proceso de dispensación de medicamentos en la Farmacia Ambulatoria-Especialidades del Hospital Penco-Lirquén. **Metodología:** Estudio de tipo descriptivo ,diseño longitudinal realizado en 3 tiempos siendo retrospectivo. La muestra fue de 2695 recetas mensuales, la técnica fue la encuesta de satisfacción del usuario y el análisis del sistema de dispensación. **Resultados:** hubieron 3.292 recetas entre abril a septiembre 2019, de ellas se midió el tiempo de espera, promediando entre abril-junio 6.6 minutos. Las debilidades halladas se asocian con la prescripción, stock, identificación y rotulación de las medicinas. Al implementar estrategias entre julio a septiembre, se redujo el tiempo de espera a 5.7 minutos, es decir un 10%. La evaluación al sistema de dispensación informó sobre las condiciones, recursos y desempeño que tiene la Unidad de Farmacia. Se optimizó el proceso de dispensación con la implementación de acciones a corto plazo. **Conclusión:** La evaluación del sistema de dispensación de la Farmacia Ambulatorio-Especialidades, permitió dar a conocer que el problema no es un gran tiempo de espera en la dispensación de los medicamentos de los pacientes, sino que el problema se encuentra en una deficiente prescripción, identificación, rotulación y preparación de los medicamentos. Aún falta evaluar acciones a largo plazo, y por último el objetivo del COMGES (compromiso de gestión)^{19.2} en la disminución de un 10% en los tiempos de espera se consiguió gracias a las acciones que se implementaron. (19)

ROMERO, PEÑARANDA y RAMÍREZ (2021) En su estudio “Satisfacción de los usuarios en la entrega de medicamentos por parte de las IPS y EPS del distrito especial turístico y cultural de Riohacha., con el **objetivo:** Conocer la satisfacción en la entrega de medicamentos por parte de las IPS y EPS del distrito turístico y cultural de Riohacha, para proponer estrategias que permitan mejorar la prestación del servicio. **Metodología:** estudio de tipo descriptivo, diseño no experimental transeccional, la población de 189 pacientes con una muestra de 96 usuarios, la técnica utilizada fue la encuesta. **Resultados:** el 49.3% de los pacientes refirieron que el tiempo de espera en la cola para recibir medicinas es muy largo, en cuanto al ánimo, 49% considera que siempre su estado de ánimo se ha visto afectado por situaciones que se presentan al momento de buscar los medicamentos, referente al desempeño, el 64,1% considera que siempre los empleados del dispensario se preocupan por cumplir con sus funciones en la entrega de medicamentos; en la evaluación de los empleados el 66,7% de los usuarios considera que siempre son amables; en respuesta a los servicios el 53,1% de los usuarios encuestados consideran que siempre la entrega de medicamentos se realiza después de la fecha indicada. **Conclusión:** el tiempo de espera para recibir los medicamentos es muy largo, la poca satisfacción en el servicio recibido hace que los usuarios terminen afectado su estado de ánimo hasta por varios días, las expectativas internas y externas de los usuarios hacen reflexionar a que estos, consideran las promesas hechas por parte de las IPS y EPS muchas veces no son cumplidas, por último, con respecto a la percepción de elementos tangibles los usuarios identifican los esfuerzos de las EPS e IPS por contar medidas de protección de bioseguridad al momento de acudir a los dispensarios. (20)

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. Metodología: Estudio descriptivo transversal, utilizó un cuestionario para el recojo de datos. La satisfacción de los usuarios se evaluó mediante una entrevista semiestructurada para evaluar la satisfacción de los

usuarios. 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. **Conclusiones:** La satisfacción de los usuarios en cuanto al acceso y uso de los medicamentos no resultó elevada. (21)

2.1.2 Antecedentes nacionales

AYALA Y. (2022), realizó un estudio titulado “Gestión farmacéutica y satisfacción del acceso a medicamentos de usuarios atendidos en farmacia del centro de salud Belén, Ayacucho, 2021” cuyo **objetivo** fue 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. **Metodología:** Estudio de enfoque cuantitativo, tipo básico, nivel correlacional y diseño no experimental, la población fue de 95 pacientes, la muestra de 77 usuarios. **Resultados:** La gestión farmacéutica percibida por los usuarios fue "buena", igualmente en sus dos dimensiones, gestión enfocada en el medicamento y gestión enfocada en el paciente. Referente a la satisfacción del acceso a medicinas; el 55% de los usuarios se muestran “satisfechos”, al igual que en sus dimensiones humana, 55% y técnico científico 52%, referente a la dimensión entorno, 38% los usuarios se sienten “regularmente satisfechos”. **Conclusión:** 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. (22)

ARAUJO E. y HERNÁNDEZ M. (2022) realizaron un estudio titulado “Grado de satisfacción del paciente relacionado con la dispensación de medicamentos en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, junio – 2021”. El **Objetivo:** fue Identificar el grado de satisfacción del paciente relacionado con la

dispensación de medicinas en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, junio - 2021. **Metodología:** Investigación de diseño transversal y enfoque cualitativo. La muestra fue de 450 pacientes ambulatorios siendo el muestreo por conveniencia. El instrumento fue un cuestionario estructurado. **Resultados:** en relación a la disponibilidad oportuna del medicamento, el 54.35% de los pacientes no están satisfechos o muy satisfechos. El tiempo de espera de los medicamentos expresó una gran insatisfacción (47.99%) para la dispensación de los medicamentos. El grado de satisfacción hacia el personal de farmacia fue muy alentadora (40.32%) quedaron satisfechos con el trato, amabilidad y paciencia brindado por personal de farmacia. La mayor insatisfacción de los pacientes ambulatorios fue por la inadecuada disponibilidad y el tiempo de atención de la dispensación de los medicamentos. El respeto del personal de farmacia hacia sus pacientes fueron los aspectos con más satisfacción por parte de los pacientes ambulatorios. **Conclusión:** se logró identificar el grado de satisfacción relacionada con la dispensación de medicamentos que presentan los pacientes en la farmacia ambulatoria, la disponibilidad oportuna del medicamento es muy malo y malo (54,35%), el tiempo de espera de los medicamentos es deficiente (47,99%), la satisfacción hacia el personal que atiende a los pacientes en la farmacia ambulatoria es muy bueno(40.32%).(23)

ARELLANO, (2019), realizó la investigación “Análisis de suministro de medicamentos en la UPSS farmacia de un centro de salud, “El Tambo” 2017 – 2018”, con el **objetivo** de determinar la existencia de adecuado suministro de medicamentos en la UPSS farmacia de un Centro de Salud, “El Tambo” 2017 – 2018. **Metodología:** investigación básica, transversal, retrospectivo, diseño no experimental; empleó la ficha de recolección de datos, se trabajó con una muestra conformada por el acervo documentario de la Farmacia. **Resultados:** en el año 2017 la cobertura de medicinas fue de un 82% con un desabastecimiento de 18%, el año 2018 la cobertura de medicamentos del 79% y el desabastecimiento de 21%; el abastecimiento por otros medios, se realizó mediante transferencias entre establecimientos de salud por abastecimiento sin rotación por nivel de atención; el 2017 se transfirió 31 medicamentos (73%), el

2018 se transfirió 28 medicamentos (78%); el 2017 se canjearon 18 medicamentos (9%), el 2018 se canjearon 14 medicamentos(7%); asimismo se en el año 2017, se devolvieron 3 medicamentos (12%), el 2018 se devolvieron 2 medicamentos (9%) por motivo de sobre abastecimiento; así mismo realizaron devoluciones de medicamentos por no haber sido solicitados : en el año 2017, se devolvieron 2 medicamentos (11%) y en el 2018 se devolvieron 3 medicamentos (18%). **Conclusión:** El suministro de medicamentos en la Farmacia del Centro de Salud Materno Infantil “El Tambo”, fue adecuado. (24)

LÓPEZ T. (2019), realizó un estudio titulado “Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita – 2018”, cuyo **objetivo** fue conocer si existe relación entre el Cumplimiento de Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y Satisfacción del Usuario Externo – Servicio Farmacia – Hospital de Paita - 2018. **Metodología:** El estudio fue de método observacional – descriptivo – transversal, con una muestra de 92 usuarios atendidos en dicho establecimiento y personal que trabajan en el Servicio de Farmacia; la técnica fue la encuesta con un cuestionario de 30 ítems para el personal del servicio de farmacia del hospital y otro cuestionario de 15 ítems para el usuario externo. **Resultados:** El 71.74% de los usuarios externos están satisfechos; de las encuestas al personal del servicio de farmacia se obtuvo que el 80 % cumplen con las BPD. **Conclusión:** la relación entre las BPD y la satisfacción del usuario externo mediante la prueba del Chi cuadrado calculado fue de 19.2 indicando que si existe relación significativa. (25)

ARBILDO y FULCA (2020), realizaron el estudio “Intervención del químico farmacéutico en la gestión hospitalaria de la farmacia del hospital Iquitos “Cesar Garayar García” durante el 2018”, siendo su **objetivo** determinar la intervención del Químico Farmacéutico (QF) en los resultados de gestión hospitalaria en la Farmacia de Apoyo (FA) del Servicio de Farmacia (SF) del Hospital Iquitos “Cesar Garayar García” (HICGG) durante el 2018. **Metodología:** El tipo de investigación descriptiva, observacional, continua y retrospectivo. La muestra fue obtenida previa autorización del comité de Ética e Investigación y de la Dirección

General del HICGG. **Resultados:** la intervención del QF a nivel de Gestión de Stock y Disponibilidad; a nivel de Gestión de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica (BPOF); a nivel de Gestión de Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), donde se evidenció observaciones con alto potencial contra la Salud Pública, a nivel de Gestión del Sistema de Dispensación de Medicamentos mediante Dosis Unitaria (SDMDU), donde se evidenció el cumplimiento del 50% de indicadores. **Conclusión:** Existe un grado de asociación legal entre la intervención del Químico Farmacéutico y los resultados de la gestión hospitalaria en la Farmacia de Apoyo del Servicio de Farmacia del HICGG durante el 2018. **Conclusión:** Tanto a nivel administrativo, como a nivel asistencial; donde la falta de apoyo presupuestal y la limitada capacidad de gestión no permitieron conseguir la Autorización Sanitaria de Funcionamiento; siendo este un problema potencial de salud pública. (26)

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Teoría de la gestión moderna o de transición

Propuesta por Mintzberg y Stoner (1995) citado por; Gómez y et al., (2018) (27), asumieron el término gestión como la disposición y organización de los recursos de un individuo o grupo para obtener los resultados esperados.

Las teorías de gestión brindan sugerencias sobre estrategias de gestión, marcos y herramientas que pueden ayudar a una plantilla o cultura. Estas teorías se pueden usar como guía para ayudar a los líderes a alcanzar los objetivos de la organización o motivar a sus trabajadores. Además de basarse solo en una teoría de gestión, las organizaciones pueden usar ideas de otras teorías. La teoría moderna de la gestión es una de las muchas teorías utilizadas. La gestión tiene al menos tres grandes campos de significado y aplicación:

1. La acción: la gestión es el hacer dinámico por uno o más sujetos y lograr algo, es una forma de actuar para conseguir un objetivo.
2. Campo de la investigación: la gestión trata del proceso formal y sistemático para producir conocimiento acerca de los fenómenos observables en el campo de la acción. En este terreno, la gestión es un objeto de estudio para

investigar lo que demanda la creación de conceptos y categorías para analizarla.

3. Por último, la innovación y el desarrollo: se elaboran nuevas pautas de gestión para la acción de los sujetos, para transformarla o mejorarla y hacerla eficiente, y permita lograr los propósitos y fines perseguidos, y pertinente.
(28)

2.2.2 Teoría de la motivación humana de Maslow

Para Abraham Maslow, psicólogo norteamericano, la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades. Sostuvo que estas necesidades están ordenadas en una jerarquía, siendo las más básicas las fisiológicas y de seguridad. Según Maslow y la teoría de la motivación, solo cuando se han satisfecho estas necesidades de nivel inferior pueden manifestarse las de nivel superior

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.

Según Maslow, estas son las necesidades que como seres humanos tenemos:

Necesidades fisiológicas o de primer nivel: son las necesidades físicas básicas que tenemos que satisfacer para poder vivir. Incluyen comida, agua, aire, vivienda, sueño, etc.

Necesidades de seguridad o de segundo nivel: son las cuestiones estables del entorno físico y emocional, como beneficios, pensión, ambiente de trabajo seguro, prácticas laborales justas, dinero (en el sentido de sentirnos seguros porque tenemos dinero en caso de emergencia), etc.

Necesidades sociales o de tercer nivel: implican cuestiones de aceptación social, como la amistad o la cooperación en el trabajo. Según la Pirámide de

Maslow, aquí queremos sentirnos parte de un grupo. Esto porque cuando tenemos sentido de pertenencia, evitamos problemas como la soledad, la ansiedad y la depresión.

Las necesidades de autoestima o de cuarto nivel: son aquellas relacionadas con el ego y el estatus. En este nivel, la teoría de las necesidades humanas establece que nuestra motivación es tener el reconocimiento de otras personas, alcanzando un alto estatus, ganando respeto y sintiéndonos importantes.

Necesidades de autorrealización o de quinto nivel: consisten en mejorar y alcanzar nuestro máximo potencial como seres humanos. Esta es la parte de la Pirámide de Maslow que habla de querer ser mejores profesionales, padres, deportistas, etc. (29)

La idea principal es que sólo se satisfacen las necesidades superiores cuando se han satisfecho las de más abajo, es decir, no puedes pasar a la siguiente hasta que no hayas satisfecho las anteriores. (30)

2.2.3 Modelo de la calidad en atención médica

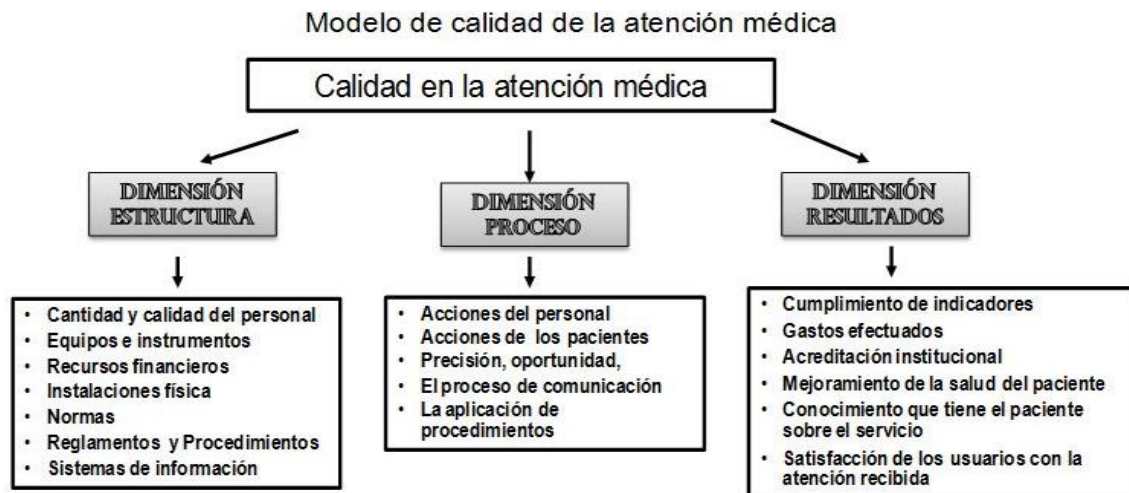
El modelo de la calidad en atención médica, propuesta por el médico Avedis Donabedian en 1966, establece las dimensiones de estructura, proceso, resultado y sus indicadores para evaluarla. Él definió la calidad como los logros de los mayores beneficios posibles de la atención médica, con menos riesgos para el paciente. Señaló que ésta se puede interpretar en dos dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal.

La atención técnica se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de tal forma manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos.

La atención interpersonal mide el grado de apego a valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes.

Para esta época, la relación entre métodos de proceso y resultado, así como la sistematización de los criterios, genera reflexiones importantes sobre la responsabilidad en la mejora de la calidad en dicho servicio. (31)

En la siguiente figura, se muestra la estructura del modelo en el cual se ven sus componentes:



- a) **Indicadores de estructura.** Son todos los atributos materiales y organizacionales relativamente estables, así como los recursos humanos y financieros disponibles en los sitios en los que se proporciona atención.
- b) **Indicadores de proceso.** Se refieren a lo que los médicos y proveedores son capaces de hacer por los pacientes, la interrelación con las actividades de apoyo diagnosticadas además de las actitudes, habilidades, destreza y técnica con que se llevan a cabo.
- c) **Los indicadores de resultado.** Referidos a la variación de los niveles de salud y a la satisfacción del paciente por la atención recibida, la cual le otorga una importancia mayor por la necesidad de satisfacer las expectativas del usuario mediante un servicio de mayor calidad.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 *Gestión Farmacéutica*

Según lo citado Murray (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. (32)

Garate (2017) conceptualiza la gestión como al hecho y el 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. (33)

Hasta hace años atrás, la formación del Químico farmacéutico, estaba abocado, más a su preparación como tal, y así como él era el especialista en la elaboración y manejo de medicamentos, hoy en día por la modernización, la globalización y el amplio campo laboral del mismo, se hace necesario que este profesional de la salud, sea cada vez más competitivo, ya que su entorno así lo exige para el fundamento de su ejecución laboral, esa preparación relacionada con la gestión administrativa, en estos tiempos son más que esenciales, el conocimiento de la Cultura Organizacional, Marketing Farmacéutico, Contabilidad, Análisis Financiero, Atención Farmacéutica y otros aspectos afines a la Gestión. Las farmacias hospitalarias tienen dos papeles claves en la gestión eficaz y eficiente de la asistencia sanitaria: por un lado, su papel de apoyo adecuado a los médicos y enfermeros garantizaría la seguridad y la calidad- asistencial, minimizando los errores de medicación; por otro lado, su adecuada gestión de los medicamentos es esencial para controlar los costos farmacológicos y asegurar la sostenibilidad del sistema sanitario. (34)

Varios estudios han demostrado que el farmacéutico tiene un papel vital en la gestión de la farmacoterapia, mejorando así los resultados generales de salud de los pacientes, haciéndose necesaria la puesta en marcha de medidas que controlen la utilización de medicamentos, con el fin de mejorar la seguridad del paciente, lo que redundará en la salud de los mismos y tendrá un impacto directo en los recursos sanitarios. Las medidas sanitarias destinadas a minimizar la aparición de resultados negativos asociados a la medicación, deben pasar por la actuación del farmacéutico como profesional implicado en el proceso de uso del medicamento. En el servicio de dispensación, el farmacéutico constituye el último contacto del paciente con el sistema sanitario antes de la utilización ambulatoria del medicamento prescrito. Además, constituye el primer y único contacto del paciente con el sistema sanitario en las automedicaciones. Por tanto, la entrega del medicamento no puede realizarse como una mera transacción mercantil, sino que debe ser una actividad clínica cuyo centro y objetivo sea la salud del paciente. Las instituciones sanitarias instan a los farmacéuticos a utilizar protocolos de trabajo, para favorecer la eficacia y eficiencia del proceso de dispensación, contribuyendo a la agilidad, oportunidad y continuidad del servicio en la práctica habitual de la farmacia. (35)

En los hospitales, el Servicio de Farmacia Hospitalaria es responsable de la utilización adecuada de los medicamentos, lo que implica que no sólo tiene responsabilidad en la selección, adquisición, almacenamiento y preparación de los mismos para su administración a los pacientes, sino también de la ejecución de actividades clínicas encaminadas para contribuir al logro de una farmacoterapia adecuada, a través del establecimiento de sistemas de distribución que garanticen que los medicamentos lleguen a los pacientes de forma oportuna, eficaz y segura. (36)

A nivel internacional, el Sistema de Distribución de Medicamentos por Dosis Unitaria (SDMDU) a través del cual el Servicio de Farmacia Hospitalaria atiende las necesidades de medicamentos durante 24 horas para los pacientes hospitalizados, ha demostrado ser un método seguro, efectivo y eficiente que permite al farmacéutico su integración al equipo asistencial de salud, realizar el seguimiento de la terapia medicamentosa, garantizar la utilización de las dosis,

vías e intervalos de administración adecuados, prevenir reacciones adversas e interacciones medicamentosas inadecuadas, así como identificar fallas o duplicidad de tratamientos; así mismo, contribuye a que el almacenamiento de los medicamentos en los servicios de hospitalización sea el mínimo necesario, con la consecuente disminución de pérdidas por desperdicio, deterioro o vencimiento de los mismos. (37)

La farmacia hospitalaria, como parte de los sistemas de atención a la salud, debe responder a las actuales necesidades de salud de la población (38) para lo cual debe contar con profesionales químicos farmacéuticos, con capacidades y competencias específicas para diseñar e implementar nuevos procesos de trabajo con un enfoque sistémico e integral, como parte del equipo de salud, para garantizar la seguridad del paciente en la atención farmacoterapéutica (39)

Es por ello que el proceso de Estimación y Programación de medicamentos es de vital importancia en la disponibilidad de los productos farmacéuticos, porque en esta etapa se definen las cantidades necesarias para satisfacer las reales necesidades de los usuarios lo que permitirá su disponibilidad en los establecimientos de salud y mejorará la accesibilidad a los usuarios. (40)

Otras de las actividades administrativas farmacéutica es el proceso de Almacenamiento de PF, DM y PS, fundamental para asegurar su disponibilidad en forma oportuna sin afectar la calidad y eficacia terapéutica. El Almacenamiento es un proceso técnico-administrativo que consiste en ubicar en el almacén o farmacia los PF, DM y PS, según las BPA, garantizando el mantenimiento de la calidad y el resguardo de la seguridad, hasta su distribución o utilización (41). Además, tenemos el proceso de Distribución, que comprende el movimiento y traslado de PF, DM y PS desde el Almacén Especializado a los establecimientos farmacéuticos, a fin de garantizar un stock que permita satisfacer las necesidades de la población que busca atención de salud. Una adecuada red de distribución logrará mayor eficiencia administrativa y técnica del suministro de medicamentos e insumos en los establecimientos. (40)

Finalmente, es necesario que exista una adecuada Gestión de Stock de medicamentos, a fin de lograr mayor eficiencia administrativa y técnica de todos los procesos del suministro mencionados. La Gestión de Stock es un conjunto de actividades técnico-administrativas que consiste en controles basados en la política de rotación de inventarios y tiene como objetivo mantener la continuidad del abastecimiento (lo que se traduce en la satisfacción de los usuarios) y la optimización de los recursos para evitar pérdidas por vencimiento y/o deterioro (42). Los aspectos básicos que se deben considerar para una adecuada Gestión de Stock son: contar con una información confiable y oportuna, realizar un requerimiento oportuno que cubra necesidades y aplicar estrategias orientadas a la optimización de stocks. Además, un buen control de inventario facilita la organización y gestión farmacéutica. (43)

Dimensiones de la gestión farmacéutica

Gestión Orientada al paciente. Aparece en el momento en que los farmacéuticos empiezan a responsabilizarse de cómo se usan los medicamentos en los pacientes y con ello, cambian la orientación profesional que antes ponía su énfasis en el producto farmacéutico, por el énfasis colocado sobre el paciente como sujeto que consume los medicamentos y que sufre problemas de salud relacionados al fármaco, bien porque se producen efectos indeseados en el paciente, o bien porque no se consigue el efecto terapéutico que se persigue. Ambas cosas se traducen en alteraciones de la salud de los pacientes, que son consecuencia de la utilización correcta o incorrecta de los medicamentos. (44)

Gestión orientada al medicamento. Es el servicio profesional encargado de la detección de problemas relacionados con medicamentos (PRM) para la prevención y resolución de resultados negativos asociados a la medicación (RNM). Este aborda de manera global los problemas de salud y los medicamentos que utiliza el paciente, centrándose en la valoración de necesidad, efectividad y seguridad de la farmacoterapia. (45)

Satisfacción en el acceso y uso de medicamentos. El acceso se refiere a la disponibilidad de las medicinas y su obtención de forma oportuna, segura y suficiente, garantizando la cobertura del tratamiento y el cumplimiento de las

metas terapéuticas en mejora de la salud del paciente. El uso se refiere al buen uso de la medicina y su orientación adecuada, completa y comprensible, para conseguir un mayor beneficio de las bondades terapéuticas para mejorar la salud y la calidad de vida del paciente. (46)

2.3.2 Uso racional de los medicamentos

En 1985, la Conferencia de Expertos de Nairobi, estableció que "el uso racional de medicamentos requiere que los pacientes reciban los medicamentos apropiados a sus necesidades clínicas, a una dosificación que satisfaga sus requerimientos individuales, por un periodo adecuado y al costo más bajo para ellos y para su comunidad" Organización Mundial de la Salud. Uso Racional de Medicamentos. Conferencia de Expertos de Nairobi. Nairobi, Zambia. 1985. (47)

El uso racional del medicamento es entendido como la condición por la cual los usuarios reciben la medicación adecuada a sus necesidades clínicas, en las dosis correspondientes a sus requisitos individuales, durante un período de tiempo adecuado y al menor costo posible para ellos y para la comunidad.

Desde el punto de vista de los usuarios, existen algunas conductas frecuentes que pueden encuadrarse dentro del uso irracional del medicamento.

Las más importantes son:

- a) La autoprescripción, como conducta relacionada con la intención de conseguir, por diferentes vías, medicamentos de venta bajo receta sin contar con la correspondiente receta extendida por el médico. Esta conducta es siempre reprochable y se contrapone a la automedicación responsable, acción que es legal e inobjetable, exclusivamente ligada al empleo de medicamentos de venta libre y ejercida sobre la base del conocimiento de cuál es el fármaco que se va a utilizar, para qué dolencia está indicado y qué tipo de recaudos deben tomarse con el mismo en cada caso.
- b) El uso inadecuado de medicamentos antimicrobianos, a menudo se dan en dosis incorrectas para infecciones no bacterianas. Esta conducta suele encontrarse relacionada con la autoprescripción. Su empleo en dosis

terapéuticas o intervalos de tiempo insuficientes, o su uso en el curso de afecciones de origen viral, acarrea un grave perjuicio, ya que sólo propicia el incremento de la resistencia bacteriana. Ésta se produce cuando un antibiótico deja de ser efectivo para anular o detener el crecimiento de una determinada bacteria. En este sentido, es necesario tener en cuenta que el primer escalón para el tratamiento efectivo de una enfermedad infecciosa es el diagnóstico apropiado por parte del médico. Por lo tanto, los pacientes deben saber que los antibióticos no son efectivos para cualquier tipo de infección, y que sólo deben ser empleados bajo prescripción médica, pues su administración indiscriminada (uso irracional) produce más daños que –beneficios a la salud.

- c) La falta de adherencia o cumplimiento con el esquema de administración del medicamento o posología (término que refiere a la dosis en que debe ser administrado un medicamento, el intervalo entre cada dosis y la duración del tratamiento). Esta conducta compromete la efectividad del fármaco; es decir, que el mismo logre el propósito de paliar o curar la enfermedad en condiciones habituales de administración. La falta de adherencia es también una causa muy importante de desarrollo de resistencia bacteriana y, en el caso de las enfermedades crónicas (tales como diabetes, hipertensión arterial, asma o enfermedades del corazón) puede inducir descompensaciones clínicas, potenciar o agravar la evolución de la enfermedad e incrementar la morbilidad (daño) en las personas que las padecen. (48)

El Uso Racional del Medicamento implica que es necesario utilizar un medicamento con la indicación adecuada. Esto consiste en elegir el medicamento adecuado a la situación clínica del usuario. En ocasiones, un proceso patológico puede ser tratado con diferentes tipos de medicamentos. Hay que recordar que lo que es bueno para un paciente, puede no serlo para otro.

También es importante utilizar el Medicamento apropiado. Junto con sus acciones beneficiosas, se mezclan los efectos secundarios que pueden invalidar su utilización en determinados usuarios. Asimismo, para usar racionalmente un medicamento también es necesario que esté disponible, lo que requiere una

rápida y cómoda accesibilidad al mismo. Para ello, las Oficinas de Farmacia se encargan de acercar al usuario todo un arsenal terapéutico, capaces de dispensar el medicamento prescrito por el médico y garantizando un tratamiento inmediato. En España el-98% de la población dispone de una farmacia en su lugar de residencia. (49)

En el Perú, varios estudios dan cuenta de la irracionalidad en el uso de los medicamentos, así como, la existencia de resultados negativos de la medicación, producidos por diversas causas, lo cual puede generar que no se alcancen los objetivos terapéuticos o que se produzcan efectos no deseados. (50)

2.3.3 Satisfacción del usuario del área de farmacia

Andía et al, (2002) señala que la satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización sanitaria. Estos elementos condicionan que la satisfacción sea diferente para distintas personas y para la misma persona en diferentes circunstancias. El objetivo de los servicios sanitarios es satisfacer las necesidades de sus usuarios, y el análisis de la satisfacción es un instrumento de medida de la calidad de la atención de salud. (51)

Para el Ministerio de Salud (2012), según la Encuesta de Satisfacción del usuario externo de Servicios de Salud, abordar las inquietudes del usuario externo es tan esencial para la atención de buena calidad como la competencia técnica. Para el usuario, la calidad depende principalmente de su interacción con el personal de salud, de atributos tales como el tiempo de espera, el buen trato, la privacidad, la accesibilidad de la atención y sobretodo, de que obtenga el servicio que procura. (52)

Según Cantú, (2001) la calidad de servicio o satisfacción del usuario es más difícil de medir, no se puede almacenar, es complicada de inspeccionar, no se puede anticipar un resultado, no tiene vida, solo tiene una duración muy corta se ofrecen bajo demanda, depende mucho de las personas de menores sueldos;

todo esto hace que la calidad de un servicio sea juzgada por el cliente en el instante en que lo está recibiendo; además considera que los principales factores que determinan la satisfacción del usuario son el comportamiento, actitud y habilidad del empleado en proporcionar el servicio, el tiempo de espera y el utilizado para ofrecer el servicio y, los errores involuntarios cometidos durante la prestación del mismo. (53)

Asimismo, en lo que respecta a las actitudes se espera que el servidor sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, cortés, etc. Su apariencia se ve influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto al cliente, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al cliente. (53)

Dimensiones de satisfacción del usuario:

Dimensión humana. Fundamental aspecto el cual su objetividad principal se basa en la prestación brindada, garantizando el beneficio del ser humano. La Organización Mundial de la Salud define a la “salud” como un estado de completo bienestar físico, psíquico y social que implica un normal funcionamiento orgánico y una adaptación biológica del individuo a su ambiente, lo que le permite su desarrollo integral. La prestación de beneficios es orientada a los usuarios. El sistema de atención en salud debe hacer honor al paciente como individuo, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades específicas, teniendo como pilares fundamentales en la atención: la individualidad, la información (definida como la posibilidad de conocer el qué, entender por qué y comprender el para qué), respeto por la intimidad del paciente, los cuales lo llevan a tener necesidades y expectativas diferentes al momento de acudir a los servicios de salud. Maimones (1904) citado por Huiza, (2012) (54), afirmó “El bienestar del alma sólo puede obtenerse cuando se ha garantizado el del cuerpo”. El rol fundamental a cargo del médico y el personal dispensador, es brindar un trato cordial con los pacientes ya que esperan una atención respetuosa y compasiva a su padecimiento.

Dimensión Técnico – Científica: Donabedian (1996) (55), confirma esta influencia de indicadores durante la evaluación podemos encontrar diferencias en la disponibilidad, establecimiento fundamental de normas, teniendo poca importancia rápidamente, siendo necesaria una Calificación de la prestación por parte de los profesionales, siendo comparado con las estadísticas más altas partiendo de los insumos dispuestos. Conclusión, la calificación satisfactoria debe realizarse teniendo en cuenta el espacio establecido, estableciendo universalmente un objetivo. Mientras tanto, se podría aprender mucho al comparar lo que realmente ocurre con lo que razonablemente se podría esperar que ocurriese, y también con lo que debería suceder si se eliminaran las limitaciones de recursos.

Dimensión entorno. Marriner (1999) (56), en su obra “Modelos y Teorías de Enfermería”, se dispone de acuerdo a la hipótesis planteada. Otro concepto de entorno es el cúmulo de “todas las condiciones e influencias externas que afectan a la vida y al desarrollo de un organismo y son capaces de evitar, suprimir o contribuir a las enfermedades, los accidentes o la muerte”, estos son: ventilación, calor, luz, dieta, limpieza y ruido. Según el Ministerio de Salud, en su modelo de Sistema de Gestión de la Calidad, la dimensión entorno de la calidad está referida a las facilidades que la institución dispone para la mejor prestación de los servicios y que generan valor agregado para el usuario a costos razonables y sostenibles. Implica un nivel básico de comodidad, ambientación, limpieza, privacidad y el elemento de confianza que percibe el usuario por el servicio, considerándose estos indicadores para la presente investigación.

2.4 Definición de términos básicos

- **Gestión farmacéutica.**- Son los actos que llevan a la Farmacia a su estado óptimo. Dicho de otra manera, la gestión de la oficina de Farmacia es todo lo que un farmacéutico puede hacer para optimizar el establecimiento farmacéutico. (57)
- **Medicamentos.**- Sustancia que sirve para curar o prevenir una dolencia, para disminuir sus efectos sobre el cuerpo o para calmar dolor físico. (58)

- **Satisfacción.**- del latín *satisfactio*, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. (59)
- **Usuario.**- Es quien usa habitualmente un producto o servicio, muy aparte del sector en el que se halle el bien o servicio. (60)
- **Entorno.**- Es el conjunto de situaciones y condiciones laborales, familiares, educativas o económicas en el ambiente del individuo. Es decir, es la cultura en la que la persona ha crecido y educado. (61)
- **Farmacovigilancia.**- La farmacovigilancia es la ciencia y las actividades con relación a detectar, evaluar, comprender y prevenir las reacciones adversas o cualquier otra complicación de salud asociada con medicinas o vacunas, buscando asegurar que la relación beneficio-riesgo se mantenga de forma favorable durante el ciclo de vida de la medicina, es decir, desde que su autorización hasta su salida del mercado o su interrupción en su producción. (62)
- **Dispensación.**- Acto profesional propio de los encargados de farmacia y conforma una serie compleja de actos en pro del uso adecuado y seguro de las medicinas. En el instante que un farmacéutico da un medicamento o el visto bueno a sus técnicos para que entreguen una medicina a un paciente, valida el acto profesional de la dispensación. (63)

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 *Hipótesis general*

Existe una relación significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023.

3.1.2 *Hipótesis específicas*

- Existe una relación significativa entre el nivel de gestión farmacéutica orientada al medicamento con la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023
- Existe una relación significativa entre el nivel de gestión farmacéutica orientada al usuario con la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023
- Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México

3.2 Operacionalización de la variable

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones indicadores	Indicadores	Ítems	Rango y nivel	Escala
Gestión farmacéutica	La gestión farmacéutica es un conjunto de herramientas para la ejecución y ejercicio de las funciones del químico farmacéutico, respecto a los diferentes procesos administrativos y técnicos, ayudando a mantener una adecuada disposición del suministro de medicinas, y mejorar la atención en el servicio (46)	Conocimiento y aplicación de las herramientas farmacéuticas en el servicio de farmacia en la serie de procesos administrativos con el objetivo de satisfacer la demanda de los usuarios del centro materno infantil México	Gestión orientada al paciente	Buenas prácticas de dispensación	9 – 13	Mala	Líckert
				Seguimiento farmacoterapéutico	14 - 15		Nunca (1)
			Gestión orientada al medicamento	Disponibilidad de medicamentos	1 – 2	Regular	Casi nunca (2)
				Uso racional de medicamentos	3 – 6		A veces (3)
				Farmacovigilancia: Detección, evaluación, comprensión y prevención de reacciones adversas relacionado al medicamento	7 - 8	Buena	Casi siempre (4)
Satisfacción en el acceso y uso de medicamentos	Se define como las necesidades satisfechas en el tiempo y espacio demandado por el usuario con la garantía y la información oportuna para su empleo adecuado. (64)	El Centro materno infantil debe tener disponibles los medicamentos que se requieren para satisfacer al usuario	Humana	Atención oportuna	1 - 5	Bajo	Líckert
			Técnico científico	Buenas prácticas de dispensación	6 – 15		Nunca (1)
			Entorno	Atención segura	16 - 18		Casi nunca (2)
						Óptimo	A veces (3)
							Casi siempre (4)
							Siempre (5)

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1 Diseño metodológico

4.1.1 Tipo de la investigación

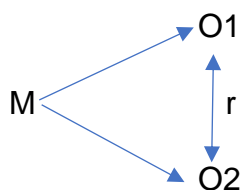
El tipo de estudio es básica, ya que tiene fundamentación teórica acorde a la realidad que se investiga (65)

El nivel de la investigación es descriptivo, ya que busca describir la relación de las variables. (65)

4.1.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental puesto que no se manipularán las variables, es de corte transversal porque los datos serán recopilados en un momento determinado, y por último es correlacional puesto que se desea conocer si existe correlación entre las variables de estudio. (66)

Correlacional, en donde:



M = La muestra, conformada por usuarios del Centro Materno Infantil México

O1 = Variable Gestión farmacéutica

O2 = Variable Satisfacción en el acceso y uso de medicamentos

r = Relación

4.2 Método de investigación.

4.2.1 Enfoque de la investigación

El enfoque del estudio fue cuantitativo, porque determina la asociación de las variables desde valores numéricos en la recolección de los datos. (67)

4.2.2 Método de la investigación

El método de la investigación fue el inductivo – deductivo, la inducción va desde los casos particulares a los generales, empezando por la observación de fenómenos particulares a fin de obtener conclusiones y premisas generales. La deducción por su parte va de lo general a lo particular, empieza con la observación de fenómenos generales a fin de señalar las verdades particulares. El proceso deductivo no es suficiente por sí mismo para explicar el conocimiento. (68)

4.3 Población y muestra

4.3.1 Población

La población es un conjunto finito o infinito de elementos con características similares, está delimitada por el problema y los objetivos de la investigación (66). En esta investigación la población fueron los usuarios del servicio de farmacia del Centro Materno Infantil, siendo la cantidad total de 500 usuarios.

4.3.2 Muestra

La muestra se define como el subgrupo de la población representativo y finito que se extrae de la población accesible. En este caso la muestra fue obtenida por fórmula probabilística simple (muestreo), la cual es como sigue:

$$\eta = \frac{z^2 pqN}{\varepsilon^2(N-1) + z^2 pq}$$

En donde:

Z=	1.96
p=	0.5
q=	0.5
N=	500
e=	0.05
N-1=	499

Reemplazando valores:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(500)}{(0.05)^2(500 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{480.20}{2.279} = 217.49$$

Redondeando: 217 usuarios

Criterios de inclusión:

- Usuarios del Centro Materno Infantil México
- Usuarios del servicio ambulatorio
- Usuarios con condiciones mentales para resolver el cuestionario
- Familiares de pacientes pediátricos
- Usuarios atendidos en consultorios externos
- Usuarios mayores de edad

Criterios de exclusión:

- Personas que no son usuarios del Centro Materno Infantil México
- Usuarios hospitalizados
- Usuarios atendidos en emergencia
- Usuarios con alguna incapacidad o discapacidad mental que no le permitan desarrollar la encuesta
- Usuarios menores de edad

4.4 Lugar donde se realizó el estudio

El estudio se realizó en el Centro Materno Infantil México, el cual pertenece a la Microred de Salud de San Martín de Porres, Red V Rímac – SMP, ubicado en Jr Sergio Bernales cdra. 01 Urb Condevilla Av José Diez Canceco/Condevilla – Alt. Av. José Granda cdra. 34, San Martín de Porres, Lima.

4.5 Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

La técnica que se aplicó fue la encuesta, dicha técnica es ampliamente usada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz. (69)

Los instrumentos utilizados son los aplicados por la magíster Yasmin Ayala, en su tesis “Gestión farmacéutica y satisfacción del acceso a medicamentos de usuarios atendidos en farmacia del centro de salud Belén, Ayacucho 2021” (22), Son 2 cuestionarios, uno para para la variable gestión farmacéutica, el cual contiene 15 ítems, con alternativas de respuesta tipo Lickert de 5 opciones: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5); el otro para la variable satisfacción al acceso de medicamentos, el cual contiene 18 ítems, bajo la escala de Lickert con 5 opciones: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Confiabilidad

La confiabilidad es el grado de confianza de los datos obtenidos de la muestra, quiere decir que el valor de la variable tendrá que ser el mismo todas las veces que se hayan medido (70)

En la tesis de Ayala (22), se realizó el alfa de cronbach siendo los resultados:

Estadísticas de fiabilidad para la variable gestión farmacéutica de la Tesis de Ayala, (22)

Alfa de Cronbach	Cantidad de elementos
,951	15

Se demuestra con el alfa de Cronbach que el instrumento para medir la gestión farmacéutica tiene alta confiabilidad siendo su resultado de ,951.

Estadísticas de fiabilidad para la variable satisfacción en el acceso de los medicamentos de la tesis de Ayala (22)

Alfa de Cronbach	Cantidad de elementos
,965	18

Se demuestra con el alfa de Cronbach que el instrumento para medir la satisfacción del usuario en el uso y acceso de los medicamentos tiene alta confiabilidad siendo su resultado de ,965.

Asimismo para validar ambos en la tesis de Ayala (22), se tuvo un juicio por 3 expertos metodólogos, quienes aprobaron las interrogantes de ambos cuestionarios sin ninguna observación, dichos metodólogos fueron el Dr. Pavel Alarcón, de la Facultad de Ciencias de la salud, en la Universidad nacional de San Cristóbal de Huamanga; la Dra. Guisela Sulca, quien es Doctora en Salud Pública; y por último el Mg. Enrique Infante, quien es Investigador y Gerente de investigación del centro Bodeguera del Perú.

4.6 Análisis y procesamiento de datos

La recolección de datos se realizó a través de los instrumentos aplicados a los usuarios del Centro Materno Infantil México, en San Martín de Porres, en el período 2023 (meses), los datos recolectados fueron procesados en el programa estadístico SPSS V. 26, a fin de obtener las tablas y figuras las cuales fueron interpretadas y analizadas, con eso se dio respuesta a las conclusiones de la investigación y se brindaron las recomendaciones adecuadas.

4.7. Aspectos Éticos en Investigación

Para realizar la investigación se consideraron los principios éticos, dado que el estudio es prospectivo, para aplicar la encuesta se solicitó el permiso correspondiente a la Dirección del Hospital, para obtener la información del estudio realizado, manteniendo el completo anonimato del paciente.

De acuerdo a la posición de los autores (71), en las reuniones de Viena y Helsinki, se determinaron los siguientes principios éticos de la investigación.

Para lo cual se tomaron los siguientes principios éticos:

- El conocimiento informado
- El respeto a la dignidad humana
- Principio de justicia
- Anonimato
- Privacidad

V. RESULTADOS

5.1 Resultados descriptivos

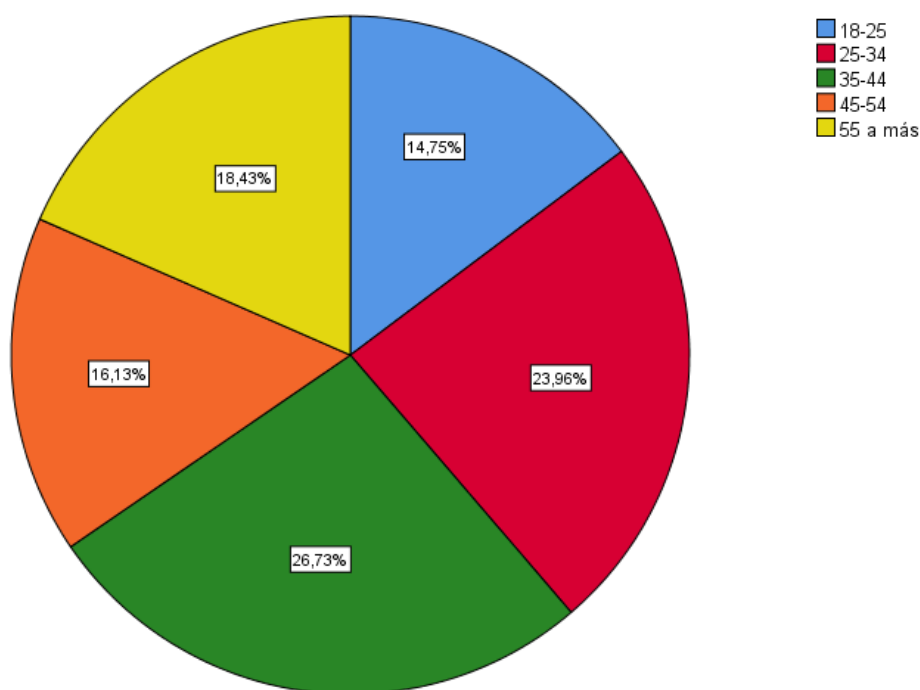
Tabla 5.1 1

Edad de los pacientes de la muestra

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-25	32	14,7	14,7	14,7
	25-34	52	24,0	24,0	38,7
	35-44	58	26,7	26,7	65,4
	45-54	35	16,1	16,1	81,6
	55 a más	40	18,4	18,4	100,0
	Total		217	100,0	100,0

Figura 5.1.1

Edad de los pacientes de la muestra

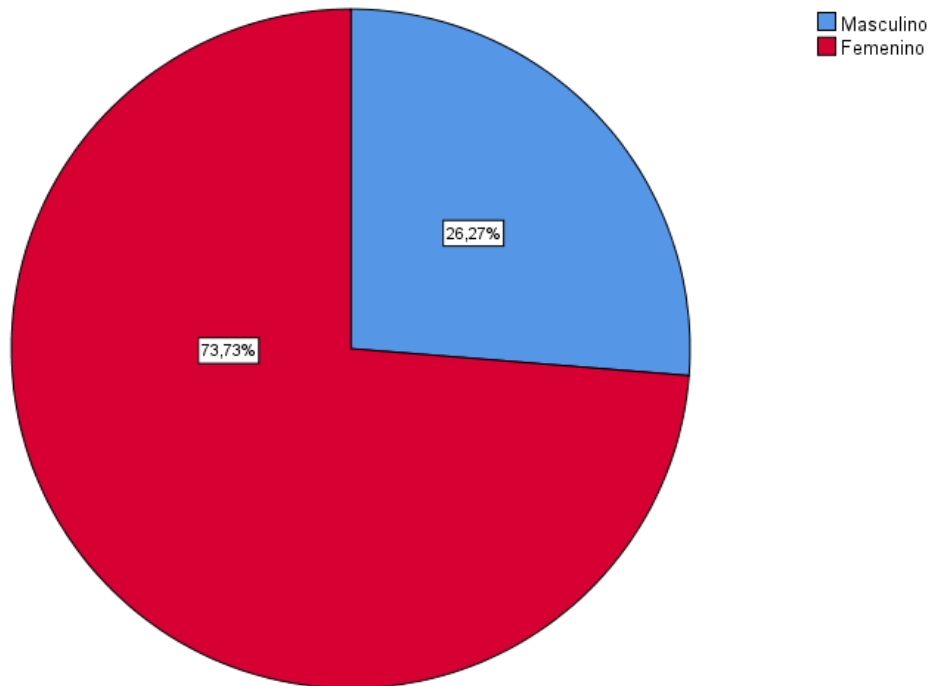


Según la tabla y figura 5.1.1, la edad más predominante es la 35 – 44 con un 26.73%, seguida de 25-34 con un 23.96%, luego la de 55 a más con un 18.43%, le sigue la edad entre 45-54 con un 16.13%, por último se encuentra la edad entre 18 – 25 con un 14.75%.

Tabla 5.1 2
Sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	57	26,3	26,3	26,3
	Femenino	160	73,7	73,7	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Figura 5.1.2
Sexo

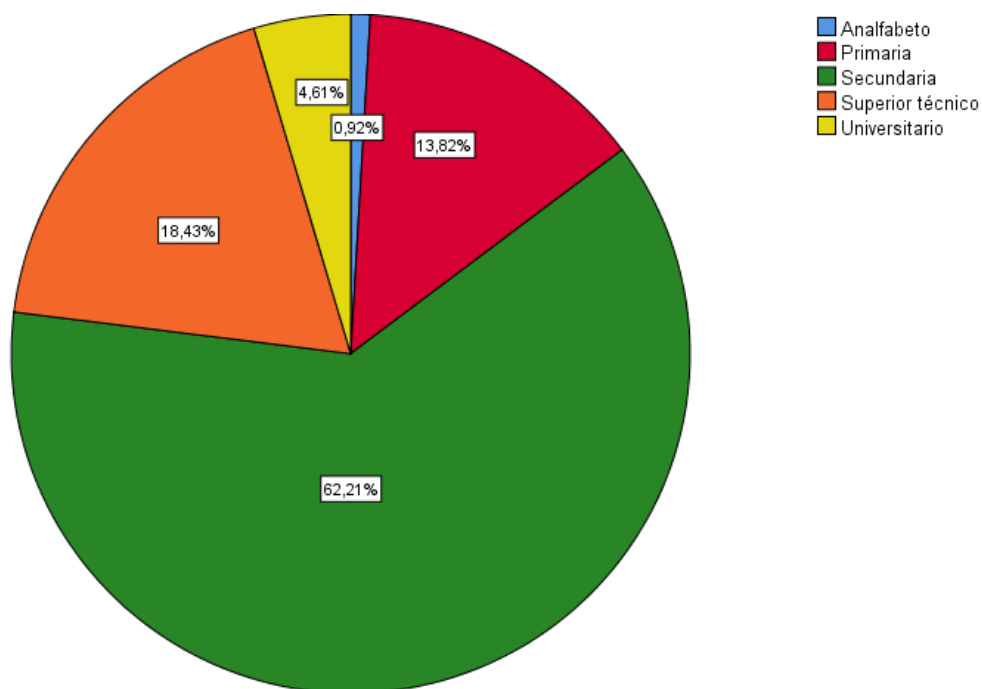


En los resultados de la tabla y figura 5.1.2, se muestra que el sexo que más predomina es el femenino con un 73.73%, y el masculino le sigue con un 26.27%.

Tabla 5.1 3
Grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Analfabeto	2	,9	,9	,9
	Primaria	30	13,8	13,8	14,7
	Secundaria	135	62,2	62,2	77,0
	Superior técnico	40	18,4	18,4	95,4
	Universitario	10	4,6	4,6	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Figura 5.1.3
Grado de instrucción

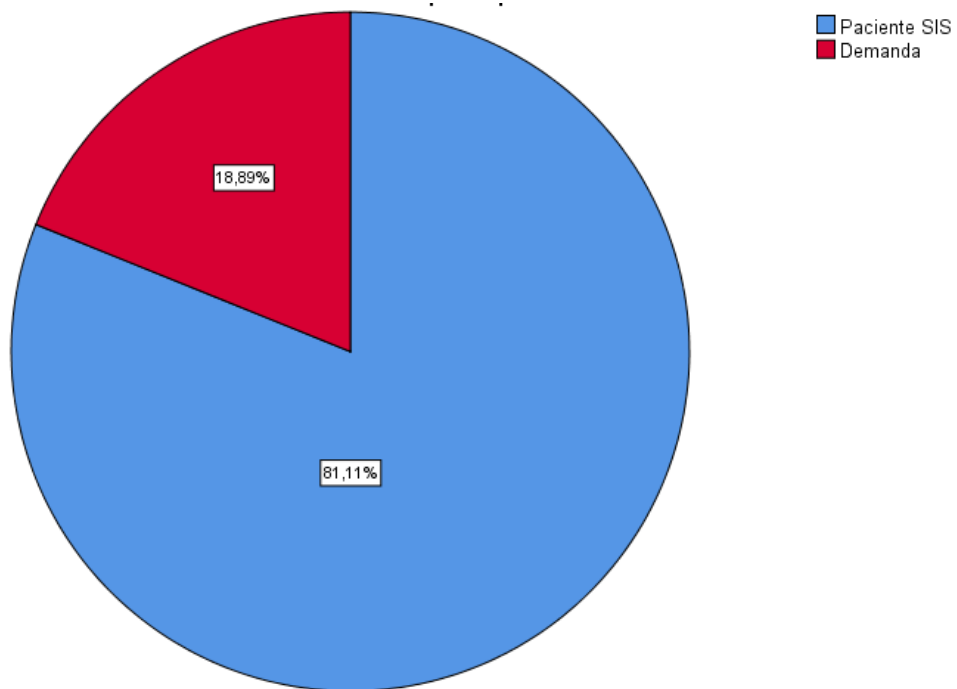


Según los resultados de la tabla y figura 5.1.3, en el grado de instrucción de los participantes, el que más predominó fue el de nivel secundaria con un 62.21%, seguido del superior técnico con un 18.43%, nivel primaria con una 13.82%, universitario con un 4.61% y por último los analfabetos con un 0.92%

Tabla 5.1 4
Tipo de paciente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Paciente SIS	176	81,1	81,1	81,1
	Demanda	41	18,9	18,9	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Figura 5.1.4
Tipo de paciente



De los resultados en la tabla y figura 5.1.4, del total participante el 81.11% eran pacientes del SIS, mientras que el 18.89% eran de otro tipo de seguro y particulares.

Variable Satisfacción

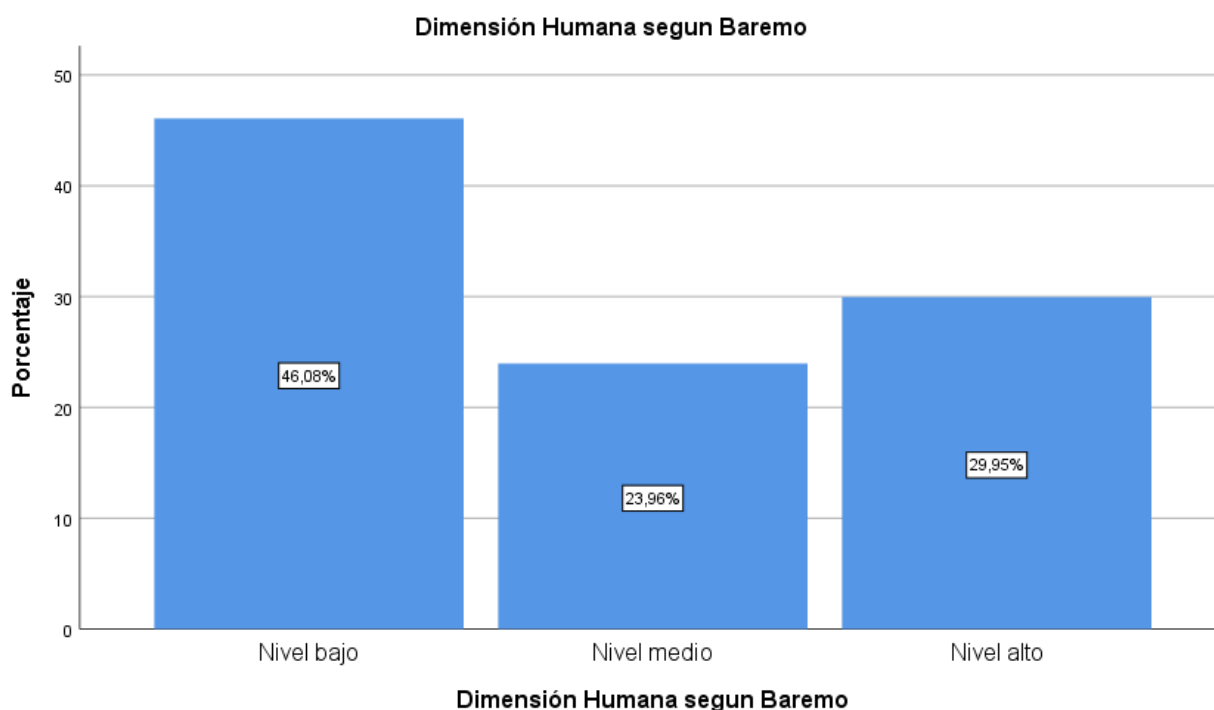
Dimensión Humana

Tabla 5.1 5:
Dimensión Humana

		Dimensión Humana			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	100	46,1%	46,1%	46,1%
	Nivel medio	52	24,0%	24,0%	70,0%
	Nivel alto	65	30,0%	30,0%	100,0%
	Total	217	100,0%	100,0%	

Elaboración propia

Figura 5.1.5:
Dimensión Humana



En la tabla y figura 5.1.5 en la Dimensión Humana en la escala de Baremo, del total de participantes, el 46% se halla en un nivel bajo, el 30% se halla en un nivel alto y el 24% se halla en un nivel medio.

Dimensión científica

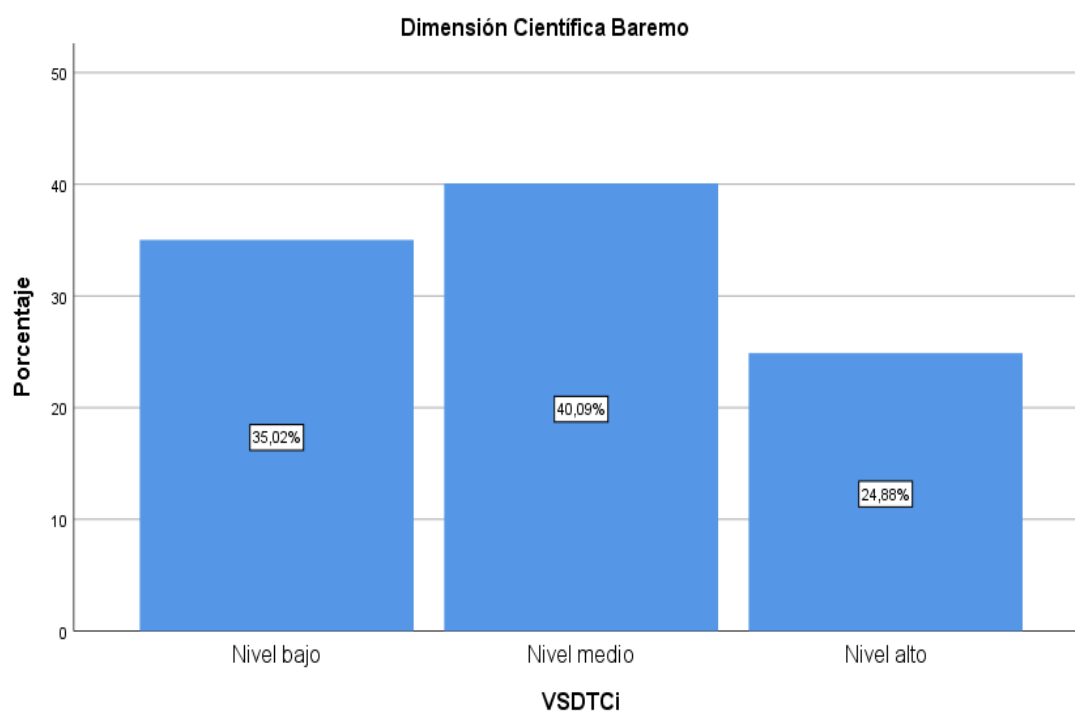
Tabla 5.1 6

Dimensión Científica

		Dimensión Científica			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	76	35,0%	35,0	35,0
	Nivel medio	87	40,1%	40,1	75,1
	Nivel alto	54	24,9%	24,9	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Figura 5.1.6:

Dimensión Científica



En la tabla y figura 5.1.6 en la Dimensión Científica en la escala de Baremo, del total de participantes, el 40.1% se halla en un nivel medio, el 35% se halla en un nivel bajo y el 24.9% se halla en un nivel alto.

Dimensión entorno

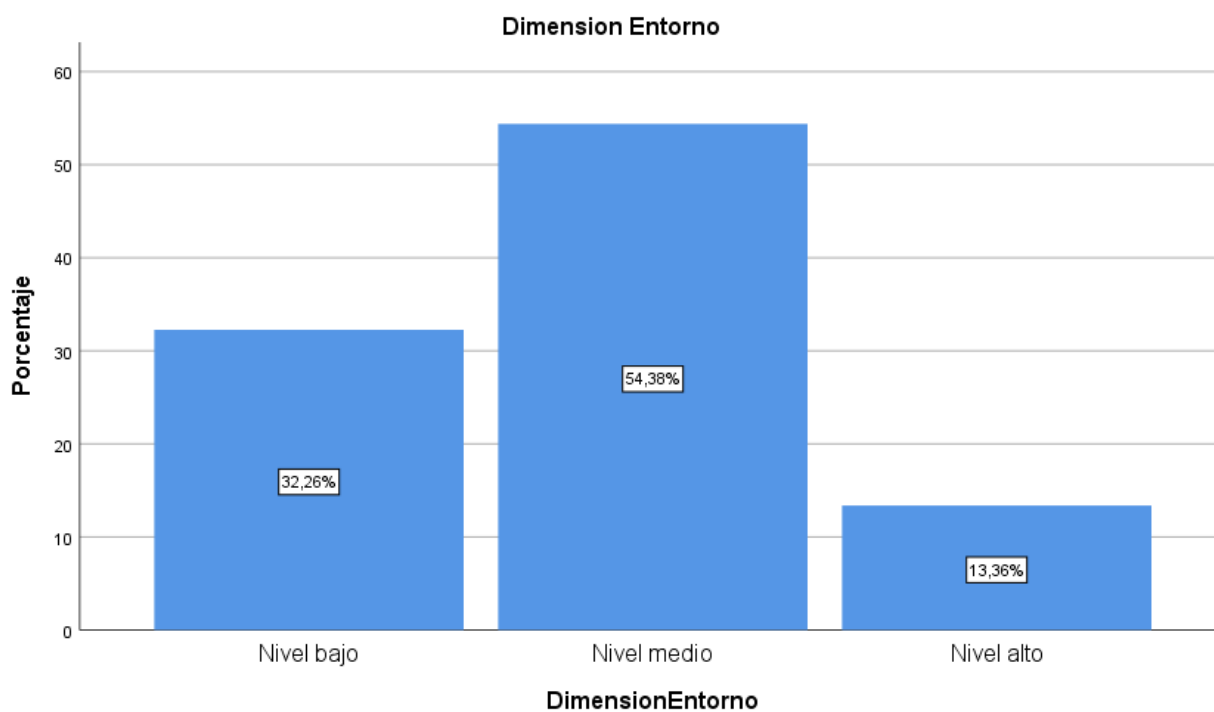
Tabla 5.1 7:

Dimensión Entorno

		Dimensión Entorno			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	70	32,3%	32,3	32,3
	Nivel medio	118	54,4%	54,4	86,6
	Nivel alto	29	13,4%	13,4	100,0
	Total	217	100,0%	100,0	

Figura 5.1.7:

Dimensión Entorno



En la tabla y figura 5.1.7 en la Dimensión Entorno en la escala de Baremo, del total de participantes, el 54.4% se halla en un nivel medio, el 32.3% se halla en un nivel bajo y el 13.4% se halla en un nivel alto.

Variable Satisfacción

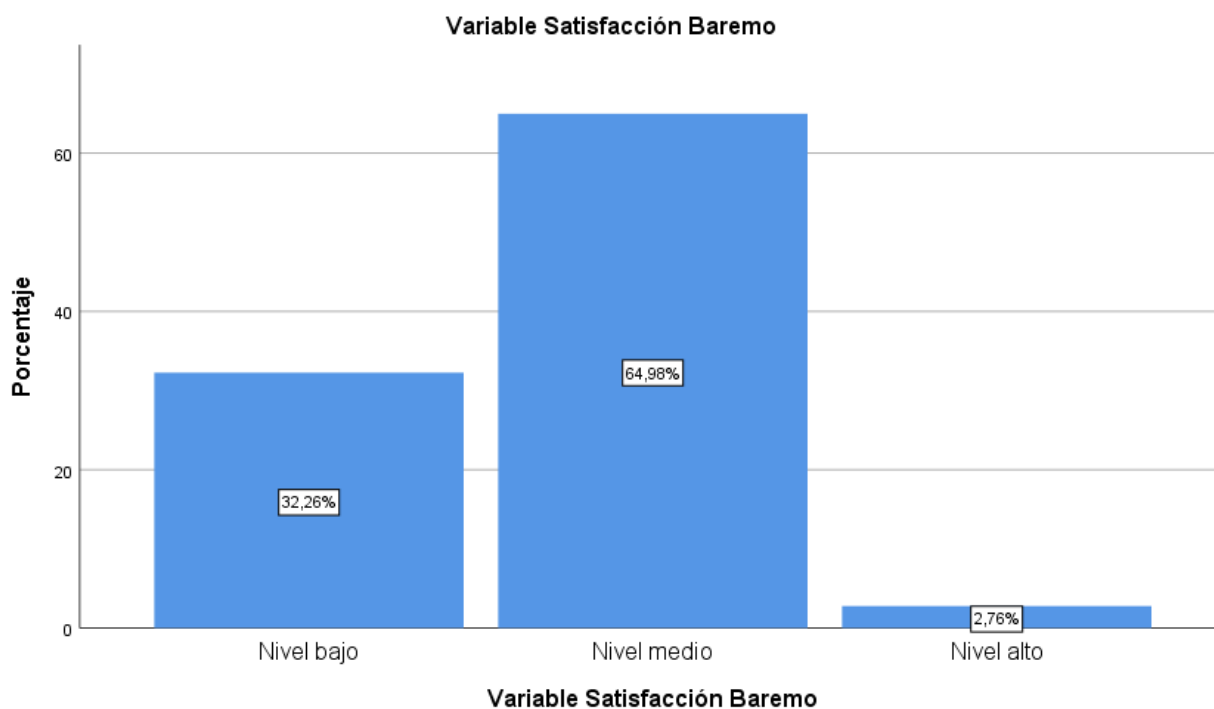
Tabla 5.1.1 :

Variable satisfacción

		Variable Satisfacción				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	1,00	70	32,3	32,3	32,3	
	2,00	141	65,0	65,0	97,2	
	3,00	6	2,8	2,8	100,0	
Total		217	100,0	100,0		

Tabla 5.1 8:

Variable Satisfacción



En la tabla y figura 5.1.8 en la Variable Satisfacción en la escala de Baremo, del total de participantes, el 65% se halla en un nivel medio, el 32.3% se halla en un nivel bajo y el 2.8% se halla en un nivel alto.

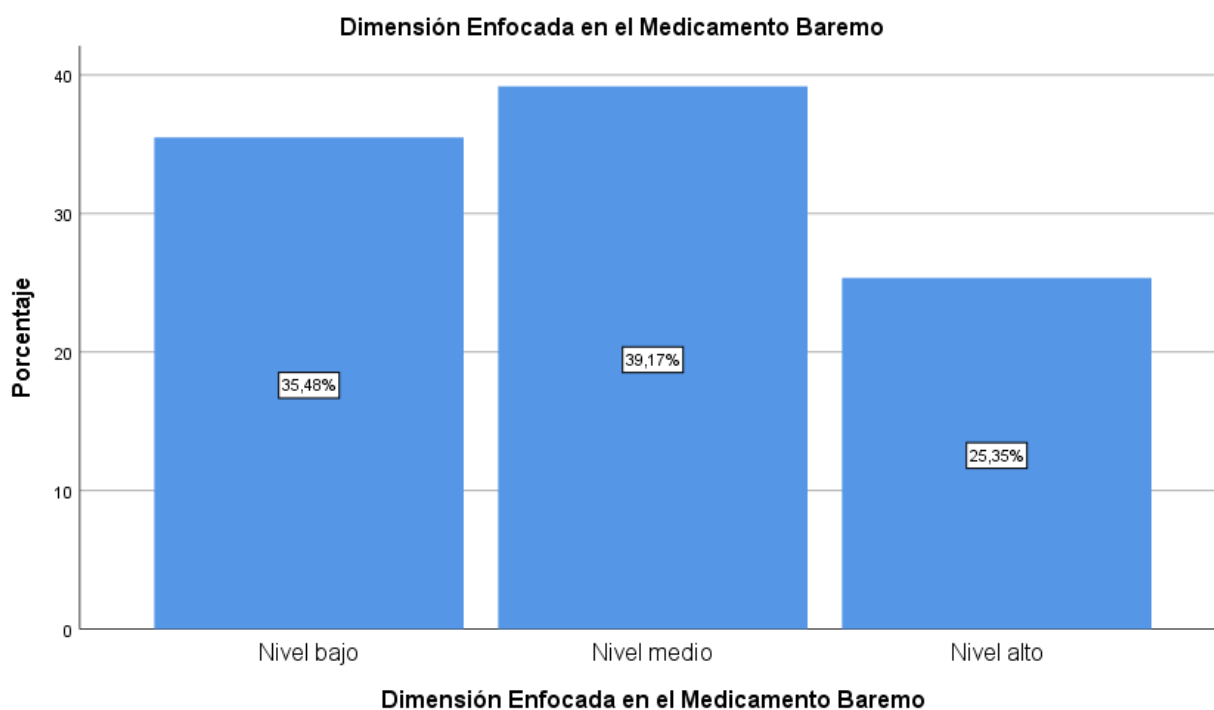
Variable: Gestión farmacéutica

Dimensión: Gestión enfocada en el medicamento

Tabla 5.1 9:
Dimensión enfocada en el medicamento

Dimensión Enfocada en el Medicamento Baremo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	77	35,5	35,5	35,5
	Nivel medio	85	39,2	39,2	74,7
	Nivel alto	55	25,3	25,3	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Figura 5.1.8:
Dimensión enfocada en el medicamento Baremo



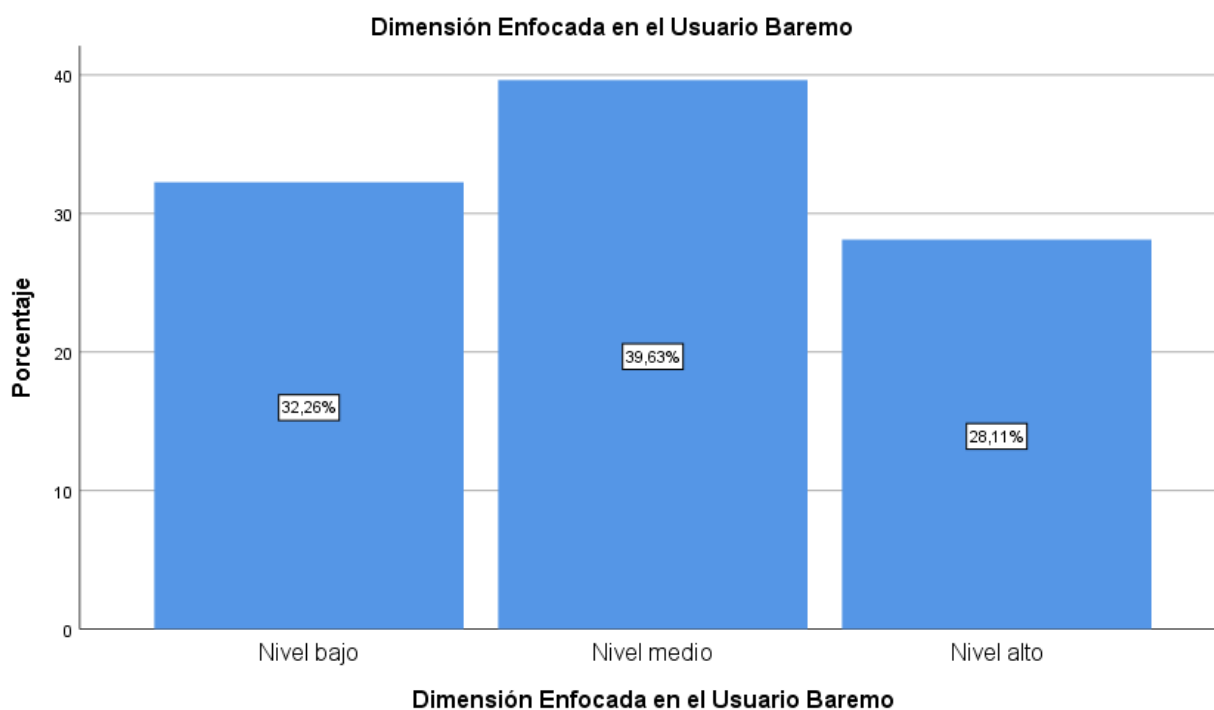
En la tabla y figura 5.1.9 en la Dimensión Gestión enfocada en el medicamento en la escala de Baremo, del total de participantes, el 39.2% se halla en un nivel medio, el 5.53% se halla en un nivel bajo y el 25.3% se halla en un nivel alto.

Dimensión: Gestión enfocada en el usuario

Tabla 5.1 10:
Dimensión enfocada en el usuario

Dimensión Enfocada en el Usuario Baremo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	70	32,3	32,3	32,3
	Nivel medio	86	39,6	39,6	71,9
	Nivel alto	61	28,1	28,1	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Figura 5.1.9:
Dimensión enfocada en el medicamento Baremo



En la tabla y figura 5.1.10 en la Dimensión Gestión enfocada en el Usuario en la escala de Baremo, del total de participantes, el 39.6% se halla en un nivel medio, el 32.3% se halla en un nivel bajo y el 28.1% se halla en un nivel alto.

Variable Gestión Farmacéutica

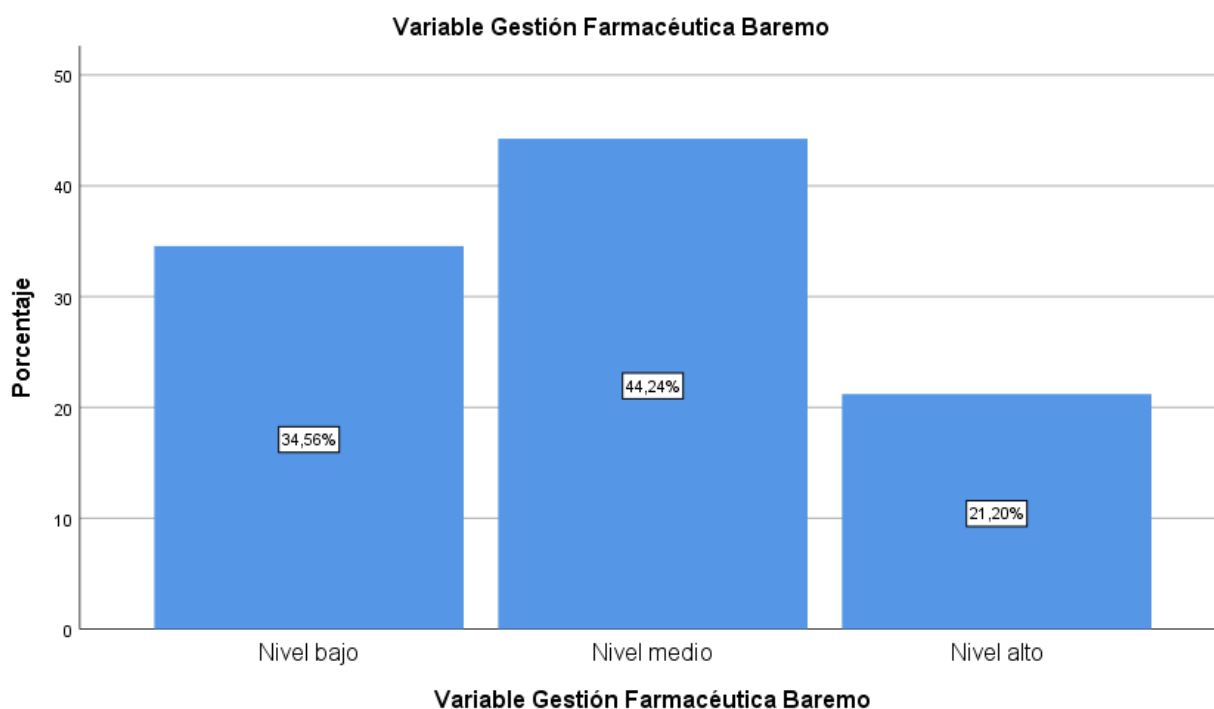
Tabla 5.1 11:

Variable Gestión Farmacéutica

Variable Gestión Farmacéutica Baremo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	75	34,6	34,6	34,6
	Nivel medio	96	44,2	44,2	78,8
	Nivel alto	46	21,2	21,2	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Figura 5.1.10:

Variable Gestión Farmacéutica Baremo



En la tabla y figura 5.1.11 en la Variable Gestión Farmacéutica en la escala de Baremo, del total de participantes, el 44.2% se halla en un nivel medio, el 34.6% se halla en un nivel bajo y el 21.2% se halla en un nivel alto.

5.2 Resultados inferenciales

El procedimiento Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra compara la función de distribución acumulada observada de una variable con una distribución teórica determinada, que puede ser la normal, la uniforme, la de Poisson o la exponencial. La Z de Kolmogorov-Smirnov se calcula a partir de la diferencia mayor (en valor absoluto) entre las funciones de distribución acumuladas teórica y observada. Esta prueba de bondad de ajuste contrasta si las observaciones podrían razonablemente proceder de la distribución especificada.

Tabla 5.2 1:
Test de normalidad Variable Satisfacción al acceso de los medicamentos

			Estadístico	Desv. Error
Variable Satisfacción al acceso a los medicamentos	Media		3,8157	,03221
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	3,7522	
		Límite superior	3,8792	
	Media recortada al 5%		3,8098	
	Mediana		4,0000	
	Varianza		,225	
	Desv. Desviación		,47447	
	Mínimo		3,00	
	Máximo		5,00	
	Rango		2,00	
	Rango intercuartil		,00	
	Asimetría		-,514	,165
	Curtosis		,449	,329

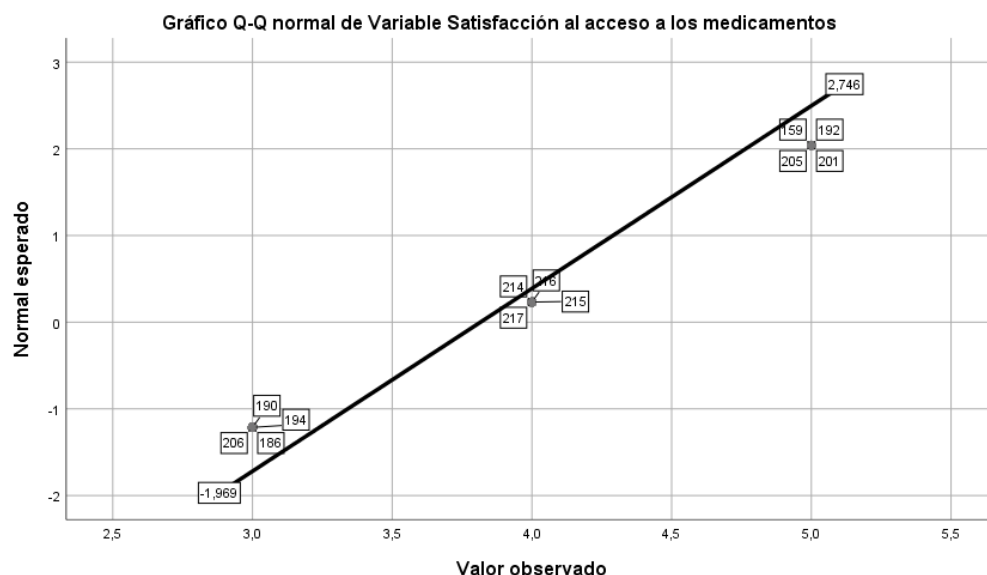
Elaboración propia

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable Satisfacción al acceso a los medicamentos	,430	217	,000	,636	217	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para la variable Satisfacción al acceso de los medicamentos, los datos muestrales no se ajustan a la distribución normal, porque el p valor es = 0 y menor que 0.05. Por tanto se aplicará el estadístico de Spearman para la comprobación de hipótesis correlacionales.

Figura 5.2 1:
Test de normalidad Satisfacción al acceso a los medicamentos



Elaboración propia

Tabla 5.2 2:
Test de normalidad Variable Gestión farmacéutica

		Estadístico	Desv. Error	
Variable Gestión Farmacéutica	Media	2,8341	,04234	
	95% de intervalo de confianza para la media	Límite inferior	2,7506	
		Límite superior	2,9176	
	Media recortada al 5%	2,8157		
	Mediana	3,0000		
	Varianza	,389		
	Desv. Desviación	,62371		
	Mínimo	2,00		
	Máximo	4,00		
	Rango	2,00		
	Rango intercuartil	1,00		
	Asimetría	,131	,165	
	Curtosis	-,511	,329	

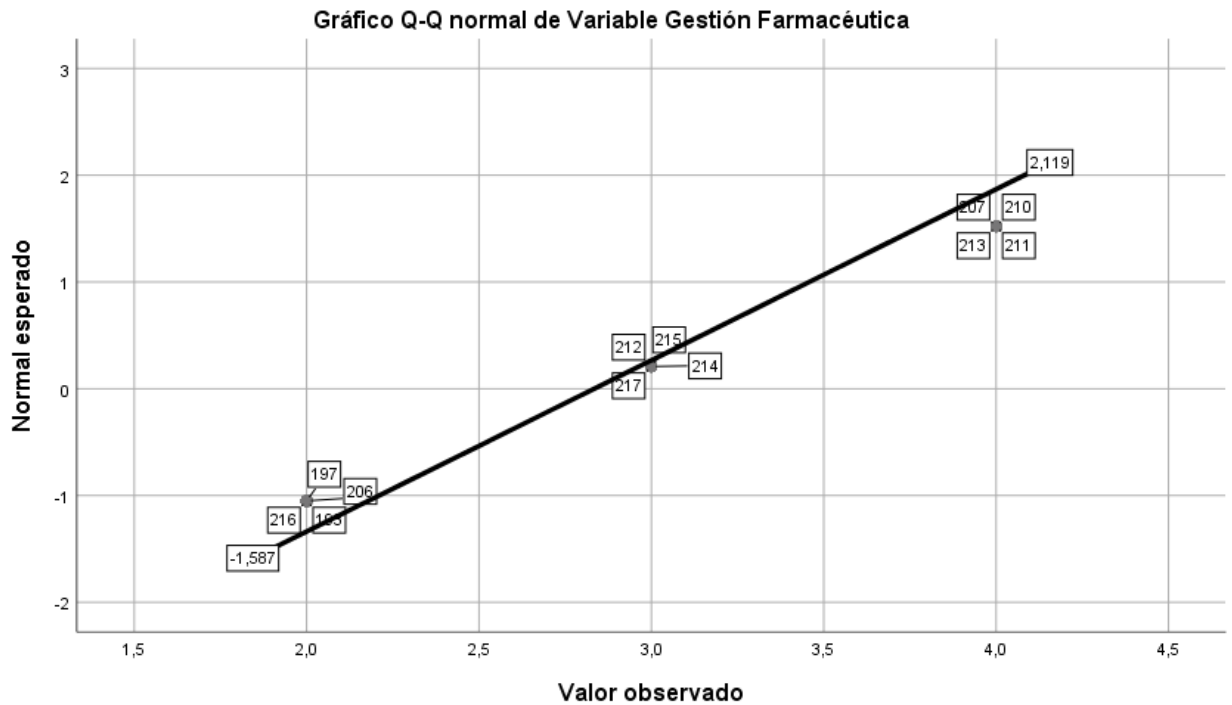
Elaboración propia

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable Gestión Farmacéutica	,315	217	,000	,774	217	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para la variable Gestión farmacéutica, los datos muestrales no se ajustan a la distribución normal, porque el p valor es = 0 y menor que 0.05. Por tanto se aplicará el estadístico de Spearman para la comprobación de hipótesis correlacionales.

Figura 5.2 2:
Test de normalidad Gestión farmacéutica



Elaboración propia

Viendo que en las dos variables el nivel de significancia en el test de normalidad es igual a ,000, siendo que el P-Value:0,000 < $\alpha=0,05$, se indica que no se ajustan a una distribución normal, por lo que el estadístico a aplicar será el Rho de Spearman para comprobación de hipótesis correlacionales.

Ahora bien, referente al Chi cuadrado se tiene que:

Tabla 5.2 3:

Tabla cruzada de las variables Gestión farmacéutica y Satisfacción al acceso a los medicamentos

Tabla cruzada Variable Satisfacción Baremo*Variable Gestión Farmacéutica Baremo					
Recuento		Variable Gestión Farmacéutica Baremo			Total
		Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	
Variable Satisfacción Baremo	Nivel bajo	48	20	2	70
	Nivel medio	27	76	38	141
	Nivel alto	0	0	6	6
Total		75	96	46	217

Elaboración propia

Tabla 5.2 4:

Prueba de Chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	75,590 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	75,263	4	,000
Asociación lineal por lineal	60,940	1	,000
N de casos válidos	217		

a. 3 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,27.

Elaboración propia

P-value = 0.00 < α :0.05, existe evidencia estadística para aceptar la hipótesis planteada por lo tanto se concluye que existe una relación significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Hg: Existe una relación significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023.

H0: No existe una relación significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023.

Tabla 6.1 1:

Coeficiente de correlación según el Rho de Spearman entre las Variables Satisfacción al acceso de los medicamentos y Gestión farmacéutica

		Correlaciones		
			Variable Gestión Farmacéutica	Variable Satisfacción
Rho de Spearman	Variable Gestión Farmacéutica Baremo	Coeficiente de correlación	1,000	,530**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	217	217
	Variable Satisfacción Baremo	Coeficiente de correlación	,530**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	217	217

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

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

Fuente: Elaboración propia. (SPSS Versión 26)

Elaboración propia

En el resultado de la prueba de Hipótesis General que se aprecia en la tabla 6.1.1 se mostró un grado de correlación de Rho de Spearman entre las variables de $R = 0.503$ frente al grado de significación estadística $= 0,000$ donde $p < 0,05$, lo cual significó que existe una positiva alta relación entre las variables Gestión farmacéutica y Satisfacción al acceso a los medicamentos, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmándose que “existe una relación significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en el acceso

y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023”.

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H1: Existe una relación significativa entre el nivel de gestión farmacéutica orientada al medicamento con la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023

H0: No Existe una relación significativa entre el nivel de gestión farmacéutica orientada al medicamento con la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023

Tabla 6.1 2:

Coeficiente de correlación según el Rho de Spearman entre la Variable Satisfacción al acceso de los medicamentos y la dimensión Gestión enfocada en los medicamentos

		Correlaciones		
			Variable Satisfacción Baremo	Dimensión Enfocada en el Medicamento Baremo
Rho de Spearman	Variable Satisfacción Baremo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 217	,272** ,000 217
	Dimensión Enfocada en el Medicamento Baremo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,272** ,000 217	1,000 . 217

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

Elaboración propia

En el resultado de la prueba de Hipótesis específica 1, que se aprecia en la tabla 6.1.2 se mostró un grado de correlación de Rho de Spearman entre las variables de $R = 0.272$ frente al grado de significación estadística = 0,000 donde $p < 0,05$, lo cual significó que existe relación moderada y positiva relación entre las

variables Satisfacción al acceso a los medicamentos y la dimensión gestión enfocada en los medicamentos, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmándose que “existe una relación significativa entre el nivel de gestión farmacéutica orientada al medicamento con la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023”.

Hipótesis específica 2

H2: Existe una relación significativa entre el nivel de gestión farmacéutica orientada al usuario con la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023

H0: No existe una relación significativa entre el nivel de gestión farmacéutica orientada al usuario con la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023

Tabla 6.1 3:

Coeficiente de correlación según el Rho de Spearman entre la Variable Satisfacción al acceso de los medicamentos y la dimensión Gestión enfocada en el paciente

Correlaciones				
			Variable Satisfacción Baremo	Dimensión Enfocada en el Usuario Baremo
Rho de Spearman	Variable Satisfacción Baremo	Coeficiente de correlación	1,000	,494**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	217	217
	Dimensión Enfocada en el Usuario Baremo	Coeficiente de correlación	,494**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	217	217

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

Elaboración propia

En el resultado de la prueba de Hipótesis específica 2, que se aprecia en la tabla 6.1.3 se mostró un grado de correlación de Rho de Spearman entre las variables de $R = 0.494$ frente al grado de significación estadística = 0,000 donde $p < 0,05$, lo cual significó que existe una alta relación positiva entre las variables Satisfacción al acceso a los medicamentos y gestión enfocada al paciente, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, afirmándose que “existe una relación significativa entre el nivel de gestión farmacéutica orientada al usuario con la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023”.

Hipótesis específica 3

H3: Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México.

H0: No existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México.

Tabla 6.1 4:

Coefficiente de correlación según el Rho de Spearman entre Gestión Farmacéutica y las dimensiones humana, entorno y científica del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México

		Correlaciones			
		Variable Gestión Farmacéutica Baremo	Dimensión Humana según Baremo	Dimensión Técnica Baremo	Dimensión Entorno Baremo
Rho de Spearman	Variable Gestión Farmacéutica Baremo	1,000	,390**	,394**	,266**
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000
	N	217	217	217	217
	Dimensión Humana según Baremo	,390**	1,000	,335**	,147*
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,031
	N	217	217	217	217
	Dimensión Técnica Baremo	,394**	,335**	1,000	,371**
	Coeficiente de correlación				

	Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000
	N	217	217	217	217
Dimensión Entorno Baremo	Coeficiente de correlación	,266**	,147*	,371**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,031	,000	.
	N	217	217	217	217

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Elaboración propia

En el resultado de la prueba de Hipótesis específica 3, que se aprecia en la tabla 6.1.4 se mostró un grado de correlación de Rho de Spearman entre las variables Gestión farmacéutica y las dimensiones de la variable satisfacción al acceso y uso de medicamentos de $R = 0,394$ para la dimensión técnico científica, siendo una correlación significativa moderada positiva, $R = 0,390$ para la dimensión humana, siendo una correlación significativa moderada positiva, y por último para la dimensión entorno una correlación de $R = 0,266$ siendo una correlación moderada positiva, frente al grado de significación estadística = 0,000 donde $p < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmándose que “Existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México”.

6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares

En los resultados de la encuesta, de los datos sociodemográficos se observó que, la edad más predominante es la 35 – 44 con un 26.73%, el sexo que más predomina es el femenino con un 73.73%, en el grado de instrucción de los participantes el que más predominó fue el de nivel secundaria con un 62.21%, por último, el 81.11% eran pacientes del SIS, mientras que el 18.89% eran de otro tipo de seguro y particulares. Lo que se relaciona con el estudio de **Baños T. y Mallcco E.** (24), en donde el mayor porcentaje fueron varones con 54.4%, 66.0% tenían edad entre 36-50 años, el 48.8% tenían como nivel de estudios primaria, 53.1% eran convivientes, 59.4% tienen condición económica baja y 80.6% fueron pacientes nuevos.

Con respecto a la variable gestión farmacéutica, en la dimensión Gestión enfocada en el medicamento del total de participantes, el 39.6% se halla en un nivel medio, el 32.3% se halla en un nivel bajo y el 28.1% se halla en un nivel alto. En la Dimensión Gestión enfocada en el Usuario en la escala de Baremo, del total de participantes, el 39.6% se halla en un nivel medio, el 32.3% se halla en un nivel bajo y el 28.1% se halla en un nivel alto. Lo que se puede relacionar con el estudio de **GIL T.** (17), quien tiene una relación contraria ya que en su investigación acerca del estudio de caso centrado en el SPD y su uso en ancianos polimedicados, el uso tiene unos resultados excelentes, pero concretar el precio es imposible, los propios pacientes no quieren pagar su precio, ya que creen que esas medicinas deben entrar como medicamento de seguridad social, además hay escasa o nula colaboración de los médicos y la enfermería de atención primaria en recomendarlo a los pacientes. Asimismo en el estudio de **Espinoza** (18), 33.30% de los usuarios estuvieron satisfechos con el servicio prestado, concluyendo que se tuvo un bajo nivel de satisfacción del usuario externo, mientras que el del usuario interno y el personal del servicio farmacéutico hospitalario fue medio y se obtuvo una propuesta de sistema de gestión de calidad para la atención farmacéutica. Por su parte en el estudio de **Ayala** (22), 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 el estudio de **García** (19) , las debilidades encontradas se relacionaban con la prescripción, stock, identificación y rotulación de los medicamentos, asimismo se disminuyó en un 10% los tiempos de espera, la evaluación al sistema de dispensación dio a conocer las condiciones, recursos y el desempeño que posee la Unidad de Farmacia, por último el proceso de dispensación mejoró con la implementación de acciones a corto plazo.

Con respecto a la variable Satisfacción en el acceso y uso de medicamentos en la Dimensión Humana en la escala de Baremo, del total de participantes, el 46% se halla en un nivel bajo, el 30% se halla en un nivel alto y el 24% se halla en un nivel medio. En la Dimensión Científica en la escala de Baremo, del total de participantes, el 40.1% se halla en un nivel medio, el 35% se halla en un nivel

bajo y el 24.9% se halla en un nivel alto. por último en la Dimensión Entorno en la escala de Baremo, del total de participantes, el 54.4% se halla en un nivel medio, el 32.3% se halla en un nivel bajo y el 13.4% se halla en un nivel alto. A estos resultados se le relaciona el estudio de **Ayala** (22), quien 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 científico 52%, en cuanto a la dimensión entorno, 38% los usuarios refieren sentirse “regularmente satisfechos”, además 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. En el estudio de Araujo y Hernández (23), en el grado de satisfacción hacia el personal de farmacia 40.32% quedaron satisfechos con el trato, amabilidad y paciencia brindado por personal de farmacia, además la mayor insatisfacción de los pacientes ambulatorios se relacionó con la inadecuada disponibilidad y el tiempo de atención de la dispensación de medicamentos, por último el respeto del personal de farmacia hacia sus pacientes fueron los aspectos con mayor satisfacción por parte de los pacientes ambulatorios. En el estudio de **López** (25), el 71.74% de los Usuarios Externos se encuentran satisfechos; el 80 % cumplen con las BPD, por último la prueba del Chi cuadrado calculado fue de 19.2 lo que indicaría que si existe relación.

6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

Para la realización de la presente investigación se considerará los principios éticos, dado que la investigación es de naturaleza prospectiva, mediante la aplicación de encuesta, para lo cual se solicitó el permiso correspondiente a la Dirección del CENTRO MATERNO INFANTIL MEXICO, para obtener la información del estudio realizado, manteniendo el completo anonimato del paciente.

De acuerdo a la posición de los autores (72), en las reuniones de Viena y Helsinki, se determinaron los siguientes principios éticos de la investigación. Para lo cual se tomaron los siguientes principios éticos:

- El conocimiento informado

- El respeto a la dignidad humana
- Principio de justicia
- Anonimato
- Privacidad

CONCLUSIONES

- Se concluye que si existe una relación significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023”.
- Si existe una relación significativa entre el nivel de gestión farmacéutica orientada al medicamento con la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023”.
- Si existe una relación significativa entre el nivel de gestión farmacéutica orientada al usuario con la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023”.
- Si existe una relación significativa entre el nivel de satisfacción y el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México”.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que se realicen más investigaciones con respecto a Farmacia Asistencial, para corroborar los hallazgos y resultados según la realidad del Centro Materno Infantil México.
- Se recomienda al Medico Jefe del Centro Materno Infantil México, el brindar al Equipo de trabajo del servicio de farmacia, los recursos para realizar capacitaciones en relación a las Normas y Directivas que regulan las actividades del Químico Farmacéutico.
- Se recomienda al servicio de farmacia seguir procedimientos de Buenas Prácticas de Dispensación (BPD), asegurando un tratamiento de alta calidad para el usuario.
- Se recomienda implementar un buzón de sugerencias con una encuesta (no más de 5 preguntas) para mejorar los procesos en el servicio de farmacia.

REFERENCIAS

1. WHO. Consultative group on the role of the pharmacist in the health care system. The role of the pharmacist in the health care system: report of a WHO consultative group: New Delhi, 1988; Tokyo, Japan, 1993; Genova 1994. ; 1994.
2. Mamo D, Alemu B. Rational Drug-Use Evaluation Based on World Health Organization Core Drug-Use Indicators in a Tertiary Referral Hospital, Northeast Ethiopia: A Cross-Sectional Study. *Drug Healthc Patient Saf.* 2020; 12: p. 15-21.
3. Organization WH. Quality of Care: A process for making strategic choices in health systems. USA: World Health Organization; 2006.
4. Zaman S, Hussain M, Nye R, Mehta V, Mamun K, Hossain N. A review on antibiotic resistance: alarm bells are ringing. *Cureus.* 2017; 9(6): p. e1403.
5. Auta A, Hadi M, Oga E, Adewuyi E, Abdu-Aguye S, Adeloye D, et al. Global access to antibiotics without prescription in community pharmacies: a systematic review and meta-analysis. *J Infect.* 2019; 78(1): p. 8-18.
6. Sakeena M, Bennett A, McLachlan A. Non-prescription sales of antimicrobial agents at community pharmacies in developing countries: a systematic review. *Int J Antimicrob Agents.* 2018; 52(6): p. 771-782.
7. Aburrea R, García P, Maurandic D, Arrebola C, Gastelorrutia M, Martínez F. Diseño y Pilotaje de un proceso estructurado para el servicio de Dispensación de Medicamentos. 2015. *Revista Atención Primaria.* 2015; 47(1): p. 7-14.
8. INEI. Encuesta Nacional de Hogares (ENAHO). Lima;; 2007.
9. INEI. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud. Lima, Perú;; 2016.
10. OMS. Estadísticas Sanitarias Mundiales. Ginebra;; 2014.
11. Gutierrez E,RW, Uribe M. Tiempo de espera y su relación con la satisfacción de los usuarios de la farmacia central de un Hospital general de Lima. *Rev. Med. Exp. Salud Pública.* 2009; 26(1): p. 61-65.

12. Perez C. Técnicas estadísticas con SPSS. 1st ed. Madrid: Prentice Hall; 2001.
13. Manzoor F, Wei L, Hussain A,AM,ASS. Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. Int J Environ Res Public Health. 2019; 16(18): p. 3318.
14. Tsuyuki R, House L, Charrois T, Kolber M, Rosenthal M. Lewanczuk R, Campbell NRC, Cooney D, McAlister FA. Randomized trial of the effect of pharmacist prescribing on improving blood pressure in the community. Circulation. 2015;(132): p. 93-100.
15. Hassali M, Saleem F,VA,CW,NA, Asmani M. Translation and Validation of Patient Satisfaction with Pharmacist Services Questionnaire (PSPSQ 2.0). J Young Pharm. 2018;(10): p. 427-432.
16. Lai P, Chung W,TL, Othman S. Development and validation of an Ambulatory Care Patient Satisfaction Questionnaire to assess pharmacy services in Malaysia. Int J Clin Pharm. 2018;(401): p. 1309-1316.
17. Gil T. Oficina de farmacia, intervenciones para mejorar la adherencia al tratamiento terapéutico del paciente polimedcado. Tesis doctoral. España: Universidad Complutense de Madrid, Facultad de farmacia; 2021.
18. Espinoza R. Sistema de gestion de calidad para la atención farmacéutica en el Hospital Verdi Cevallos Balda. Tesis de maestría. Ecuador: Universidad de Guayaquil, Facultad de ciencias químicas; 2021.
19. García C. Diagnóstico de los procesos de dispensación de medicamentos en farmacia ambulatoria – especialidades Hospital Penco – Lirquén. Tesis de grado. Chile: Universidad de Concepción, Facultad de farmacia; 2020.
20. Romero C, Peñaranda E, Ramírez W. Satisfacción de los usuarios en la entrega de medicamentos por parte de las IPS y EPS del distrito especial turístico y cultural de Riohacha. Tesis de especialidad. Colombia: Universidad de la Guajira, Facultad de ciencias económicas y administrativas; 2021.
21. Duque S. 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. Colombia: UNAL; 2020.
22. Ayala Y. Gestión farmacéutica y satisfacción del acceso a medicamentos de usuarios atendidos en farmacia del centro de salud Belén, Ayacucho, 2021.

Tesis de maestría. Lima, Perú: Universidad César Vallejo, Programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud; 2022.

23. Araujo E, Hernández M. Grado de satisfacción del paciente relacionado con la dispensación de medicamentos en la farmacia ambulatoria de la Clínica Médica Cayetano Heredia, junio - 2021. Tesis de grado. Lima, Perú: Universidad María Auxiliadora, Facultad de ciencias de la salud; 2022.
24. Arellano F. Análisis de suministro de medicamentos en la PSS farmacia de un centro de salud, "El Tambo" 2017 - 2018. Tesis de grado. Huancayo, Perú: Universidad Peruana Los Andes, Facultad de ciencias de la salud; 2019.
25. López T. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita - 2018. Tesis de grado. Piura, Perú: Universidad San Pedro, Facultad de medicina humana; 2019.
26. Arbildo A, Fulca J. Intervención del químico farmacéutico en la gestión hospitalaria de la farmacia del hospital Iquitos "Cesar Garayar García" durante el 2018. Tesis de grado. Iquitos, Perú: UNAP, Facultad de farmacia y bioquímica; 2020.
27. Gómez R, al. e. Avances teóricos de la gestión en un programa de posgrado. RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. 2018; 8(16): p. 411-438.
28. Vázquez H. Modelo de Gestión Educativa Estratégica Ciudad de México, México: Secretaría de Educación Pública; 2010.
29. Jesús S. Maslow y la teoría de la motivación: ¿De qué trata esta teoría? Artículo de internet. ; 2023.
30. Montalvo , Plasencia. La Motivación: Comportamiento organizacional. Monografía. ; 2015.
31. Donabedian A. La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación México: Editorial La Prensa Médica Mexicana; 1984.
32. Murray P. Gestión - Información - Conocimiento. Biblios. 2002; 4(14).
33. Garate S. 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; 2017.

34. Govindarajan r, al. e. La Gestión por Procesos en la Farmacia Hospitalaria para la mejora de la Seguridad del Paciente. Elsevier Doyma, Revista de Calidad Asistencial. 2013; 3(28).
35. Abaurre R, García p,DM, Arrebola C, Gastelurrutia M, Martínez F. Diseño y Pilotaje de un proceso estructurado para el servicio de dispensación de medicamentos. Revista Aención Primaria. 2015; 47(1): p. 7-14.
36. MINSA. Resolución Ministerial N° 116-2018/MINSA. Aprueba la Directiva Administrativa N° 249-MINSA/2018/DIGEMID – Gestión del Sistema ntegrado de Suministro de Productos farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios (SISMED). Resolución Ministerial. ; 2018.
37. Giron N. Guía Para El Desarrollo de Servicios Farmacéuticos Hospitalarios. Honduras: OPS/OMS, Sistema de Distribución de Medicamentos por Dosis Unitaria; 1997.
38. Paucarhuanca K. Evaluación del Sistema de Dispensación de Medicamentos mediante Dosis Unitaria en el Hospital nivel II “Carlos Tupppia García Godos”-EsSalud. Ayacucho 2016. Tesis de grado. Ayacucho, Perú;; 2017.
39. Villarruel C, Viñas M. Implementación de un Sistema de Dispensación de Medicamentos en Dosis Unitaria en el Centro Medico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara”. Trabajo de aptitud profesional. Lima: UNMSM, Facultad de farmacia y bioquímica; 2015.
40. Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas D. Módulo de Capacitación para los procesos del Sistema de Suministro de Medicamentos e Insumos, dirigido al personal responsable de la gestión del suministro y uso de los medicamentos e insumos en los establecimientosde salud del primer nivel de atención de. Lima;; 2006.
41. Gómez O, Garrido F. Abastecimiento de medicamentos en unidades de primer nivel de atención de la Secretaría de Salud de México. Rev. Salud pública Méx. 2001; 43.
42. Diario Oficial El Peruano. Reglamento de Establecimiento farmacéutico. D.S. N° 014-2011-SA.. [Online].; 2011. Available from: http://www.digemid.minsa.gob.pe/Establecimiento/Documentos/DS_014-2011.pdf.
43. Organización Mundial de la Salud. La Gestión del Suministro de Medicamentos. 2nd ed. Boston; 2002.

44. Bonal J, Alerany C, Bassons T, Gascón P. Farmacia Clínica y Atención Farmacéutica. Farmacia hospitalaria. 2020.
45. SEFAC SEdFCFyC. Seguimiento farmacoterapéutico: competencia del farmacéutico. Farmacéuticos comunitarios. 2017 Diciembre; 7(4).
46. Tomairo E. 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. Tesis de maestría. Callao, Perú: Universidad Nacional del Callao; 2017.
47. OPAS/OMS. Uso racional de medicamentos y otras tecnologías sanitarias. ; 2009.
48. Medicamentos DdAyUd. Equipo de Uso racional de. Indicadores de Uso Racional de Medicamentos. ; 2009.
49. Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos de España. Uso Racional de Medicamentos. ; 2017.
50. DIGEMID. Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas; 2009.
51. Andía C, Pineda A, Soltec V, Ramírez J, Molina M, Romero Z. Satisfacción del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital I Espinar. ; 2002.
52. Ministerio de Salud. Satisfacción del Usuario Externo. , Dirección de Calidad; 2012.
53. Cantú H. Desarrollo de una cultura de calidad México: McGraw Hill ; 2001.
54. Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval. Lima –Perú: URP ; 2006.
55. Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud. 1996 Febrero; 23(8-9).
56. Marriner A. Modelos y Teorías de Enfermería. 4th ed. España: Harcourt. Brace; 1999.
57. SB Farmaconsultores. Gestión farmacéutica ¿Qué es exactamente? [Online].; 2023. Available from: <https://sbfarmaconsultores.es/farma->

[blog/gestion-farmaceutica-que-es-exactamente/#Que es la Gestion de Farmacia.](#)

58. Medline Plus. Medicamentos. [Online].; 2021. Available from: <https://medlineplus.gov/spanish/medicines.html>.
59. Pérez J, Gardey A. Definición de satisfacción - Qué es, Significado y Concepto. [Online].; 2021. Available from: <https://definicion.de/satisfaccion/>.
60. Peiró R. Usuario. [Online].; 2020. Available from: <https://economipedia.com/definiciones/usuario.html>.
61. Pérez J, Merino M. Definición de entorno - Qué es, Significado y Concepto. [Online].; 2009. Available from: <https://definicion.de/entorno/>.
62. Organización Panamericana de la Salud. Farmacovigilancia. [Online].; 2021. Available from: <https://www.paho.org/es/temas/farmacovigilancia>.
63. García A. El consumo de medicamento y su medición La Habana: Editorial Ciencias Médicas; 2015.
64. Viñas M. Gestión Farmacéutica. Colegio químico farmacéutico del Perú; 2019.
65. Hernández R, Fernández C, Baptista L. Metodología de la investigación. 6th ed. México: Mc Graw Hill; 2014.
66. Arias J. Diseño y metodología de la investigación. Primera ed. Perú: Enfoques Consulting EIRL; 2021.
67. Hernández R, Méndez S, Mendoza C. Capítulo 1. En Metodología de la investigación. Online Learning Center; 2014.
68. Vásquez I. Tipos de estudio y métodos de investigación. México.; 2016.
69. Casas J, Repullo R, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Aten Primaria. 2003; 31(8): p. 527-538.
70. Corral Y. Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. Revista Ciencias de la educación. 2009; 29(33): p. 228-247.
71. Polit D, Hungler B. Investigación científica en ciencias de la salud. 6th ed. México: Interamericana; 2004.

72. Polit D, Hungler B. Investigación científica en ciencias de la salud. 6th ed. México: Interamericana; 2004.
73. Torres M. Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian. [Online].; 2011. Available from: <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>.

ANEXOS

Anexo N° 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA
"GESTIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN EN EL ACCESO Y USO DE MEDICAMENTOS DEL USUARIO
AMBULATORIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL MÉXICO – 2023"

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>Problema General: ¿Cómo se relaciona la gestión farmacéutica con la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de gestión farmacéutica orientada al medicamento en los servicios de farmacia del centro materno infantil México, 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de gestión farmacéutica orientada al paciente en el servicio de farmacia del centro materno infantil México, 2023?</p> <p>¿Cuál el nivel de satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México, 2023?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la gestión farmacéutica con la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023.</p> <p>Objetivos específicos Establecer el nivel de gestión farmacéutica orientada al medicamento en los servicios de farmacia del centro materno infantil México, 2023</p> <p>Identificar el nivel de gestión farmacéutica orientada al paciente en el servicio de farmacia del centro materno infantil México, 2023</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México, 2023.</p>	<p>Hipótesis General La gestión farmacéutica orientada al medicamento y al paciente se relaciona directamente con la satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del centro materno infantil México 2023</p> <p>Hipótesis Específicas: Existe un buen nivel de gestión farmacéutica orientada al medicamento en los servicios del Centro Materno Infantil México.</p> <p>Existe un buen nivel de gestión farmacéutica orientada al paciente en los servicios del Centro Materno Infantil México.</p> <p>Existe un buen nivel de satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México</p>	<p>Tipo de investigación Básico</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo - Correlacional</p> <p>Diseño No experimental De corte transversal Correlacional</p> <p>Método Hipotético deductivo.</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Recetas</p>	<p>500 usuarios ambulatorios que acudieron a los Servicios de Farmacia del centro materno infantil México 2023, de las siguientes especialidades</p> <p>Muestra 217 según la fórmula de la muestra para cantidades finitas</p> <p>Tipo de muestreo: Aleatorio probabilístico simple</p>

Anexo 02

Cuestionarios para la recolección de datos

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

Escala

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.

I. Edad:

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

II. Sexo:

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

III. Grado de Instrucción:

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

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

Escala

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

Dimensión 1: Humana		puntuación				
Nº	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	¿Cuándo tiene algún reclamo, el responsable del área muestra interés en resolverlo?					

7	¿El servicio de farmacia cuenta con equipos y materiales disponibles para agilizar su atención?					
8	¿El área de farmacia cuenta con la infraestructura adecuada?					
9	¿Las instalaciones del área de farmacia le resultan visualmente llamativas?					
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 03 Matriz de datos

	Edad	Sexo	Instruccion	Paciente	DhumanaAO1	DhumanaAO2	DhumanaAO3	DhumanaAO4	DhumanaAO5	DtecnicoAC1	DtecnicoAC2	DtecnicoAC3	DtecnicoAC4	DtecnicoAC5	DtecnicoAC6	DtecnicoAC7	DtecnicoAC8	DtecnicoAC9	DtecnicoAC10	DentorAS1	DentorAS2	DentorAS3	Vsatisfaccion	DgemDM	DgemDM2	DgemURM1	DgemURM2	DgemURM3	DgemURM4	DgemF1	DgemF2	DGEU bpd	DGEU bpd2	DGEU bpd3	DGEU bpd4	DGEU bpd5	DGEU sf1	DGEU sf2	VGF	
1	2	1	3	1	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	1	5	5	5	5	1	5	4	5	1	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4	4	2	2	3	
2	5	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	5	1	5	4	4	4	5	5	3	5	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4
3	2	2	3	1	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	2	3	2	4	4	5	1	5	4	5	4	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	3
4	4	1	4	2	5	4	5	4	5	5	5	3	3	1	3	1	4	5	5	5	1	5	4	4	2	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	2	2	3
5	3	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	3	1	4	4	5	5	1	5	4	3	3	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	4	2	2	3	
6	2	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	3	1	4	4	4	3	1	3	4	5	1	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4	
7	3	2	3	1	5	4	4	5	5	5	5	2	4	1	4	1	5	5	5	5	1	5	4	5	1	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	5	2	2	3	
8	5	1	5	1	5	4	3	5	5	5	4	3	3	1	3	1	5	5	5	5	1	5	4	2	2	5	5	2	5	1	1	5	5	5	5	3	2	2	2	
9	1	2	4	1	5	4	3	4	5	5	5	3	3	1	3	3	4	5	5	5	1	5	4	3	3	3	5	5	3	3	2	5	5	3	5	4	3	3	3	
10	2	2	3	1	4	5	3	3	3	4	3	3	3	1	3	1	3	5	5	3	1	3	3	5	1	5	5	5	5	2	2	4	4	3	3	3	1	1	2	
11	4	1	3	1	5	5	5	2	3	3	3	3	4	1	3	1	3	5	5	5	2	5	4	4	1	5	5	5	5	1	1	5	5	2	3	3	1	1	2	
12	5	1	2	1	5	4	4	5	5	5	5	2	4	2	3	1	4	5	5	5	1	5	4	4	1	5	5	5	5	2	2	4	4	5	5	4	3	3	3	
13	1	2	3	1	3	4	4	5	5	5	4	2	3	1	3	2	5	5	5	5	2	5	4	4	1	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4	3	1	1	2	
14	4	1	3	1	3	4	4	5	5	5	5	2	4	1	3	1	3	4	4	5	1	5	4	3	2	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	4	1	1	2	
15	4	2	4	1	5	4	4	5	5	5	5	2	3	2	4	2	4	3	4	5	1	5	5	5	4	2	5	5	5	5	1	1	4	4	4	4	1	1	3	
16	2	2	3	1	3	4	4	5	5	2	3	2	2	1	2	2	4	5	4	5	2	5	4	5	2	5	5	5	5	1	1	4	4	5	4	3	1	1	2	
17	5	2	2	1	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	1	3	4	3	5	1	5	4	5	2	5	5	5	5	1	1	5	5	3	5	4	1	1	2	
18	4	1	3	1	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	2	4	4	4	1	3	4	4	3	5	5	5	5	1	1	5	5	3	3	2	1	1	2	
19	3	2	3	1	3	5	3	4	5	5	5	2	3	1	3	1	4	5	4	5	1	5	4	4	2	5	5	3	5	1	1	4	4	5	3	3	1	1	2	
20	1	1	4	1	4	5	5	5	5	5	5	3	4	2	4	1	4	5	5	5	1	5	4	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
21	4	2	3	2	5	5	4	5	5	5	4	2	3	1	4	1	3	4	5	5	1	4	4	4	3	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	3	2	2	3	
22	2	2	3	1	3	5	5	5	5	4	4	3	3	1	3	1	4	5	5	5	1	5	4	5	2	5	5	5	5	1	1	4	5	5	4	3	1	1	2	

23	5	2	2	1	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	3	1	4	5	5	5	1	5	4	5	1	5	5	5	5	2	2	4	4	5	4	3	1	1	2
24	5	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	2	2	1	3	2	4	5	5	3	1	5	4	5	1	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	3	1	1	2
25	1	2	3	2	4	5	5	4	4	5	5	1	1	2	3	1	4	5	5	3	1	2	3	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	4	4	3	2	2	3
26	2	2	3	1	5	5	5	5	4	5	4	3	3	1	3	2	3	5	5	5	1	3	4	4	1	5	5	5	5	1	1	5	5	4	3	3	1	1	2
27	3	2	2	1	5	5	5	5	5	4	5	2	3	2	3	2	3	5	5	5	2	5	4	5	2	5	5	5	5	1	2	4	4	5	5	3	1	1	2
28	2	2	3	1	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	4	5	5	2	1	2	3	5	2	5	5	5	5	2	2	5	5	4	4	3	1	1	2
29	3	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	3	5	5	5	3	5	4	4	2	5	5	5	1	2	5	5	4	4	3	1	2	2	3
30	2	1	3	1	4	5	3	4	4	5	5	3	3	3	3	2	3	4	4	3	1	3	3	3	2	5	5	5	5	1	1	5	5	4	3	3	2	2	3
31	4	2	2	1	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	2	2	4	4	4	5	1	5	4	4	3	4	5	5	5	5	2	2	5	5	4	4	3	2	3
32	3	1	3	1	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	3	2	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	1	1	4	4	5	4	4	2	2	2	3
33	1	1	3	1	5	5	5	5	5	4	5	3	3	2	4	2	4	4	4	5	2	5	4	2	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	2	2	3
34	3	2	5	2	5	5	5	5	5	4	5	2	3	3	3	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	4	1	1	3
35	3	2	5	1	5	4	4	5	5	5	5	2	3	2	3	2	4	4	4	3	1	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2	4	4	5	4	4	2	2	3
36	5	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3	2	4	5	5	3	1	5	4	4	3	5	5	5	5	2	2	4	4	5	3	3	2	2	3
37	4	2	3	1	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	4	5	5	1	4	4	5	2	5	5	5	5	2	2	4	4	3	3	3	2	2	3
38	3	2	3	1	4	4	4	4	4	5	3	3	3	1	3	2	4	3	3	5	1	5	4	4	2	5	5	5	5	2	2	5	5	4	3	4	1	1	2
39	4	2	4	1	5	4	4	3	5	5	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	1	4	3	5	1	5	5	5	5	2	2	5	5	4	4	4	2	2	3
40	4	2	3	1	3	4	3	3	3	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	3	1	4	3	4	2	5	5	5	5	1	1	4	4	4	4	4	2	2	3
41	5	2	2	1	5	5	3	4	4	5	5	5	5	1	4	1	4	4	4	5	1	4	4	4	2	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3
42	4	1	2	1	3	4	4	4	3	5	1	1	1	1	1	1	3	4	4	5	1	4	3	5	3	5	5	5	5	1	1	4	4	5	5	4	5	5	4
43	2	2	3	1	5	5	5	5	5	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5	1	5	4	3	3	5	5	5	5	2	2	5	5	4	4	4	2	2	3
44	2	2	4	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	1	1	1	4	4	4	5	2	4	4	2	3	5	5	5	5	2	2	4	4	2	2	3	2	2	3
45	2	2	3	1	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	2	4	5	5	5	1	4	4	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	3	3	3	1	1	3
46	2	2	3	1	3	3	5	5	4	5	5	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	3	5	5	5	5	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3
47	2	2	3	1	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	4	4	3	4	1	4	4	2	3	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	2	2	3
48	1	2	5	1	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	4	5	4	5	1	4	5	5	1	5	5	5	5	1	1	3	3	4	4	4	1	1	2
49	4	2	3	1	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	1	5	4	4	3	5	5	5	5	1	1	4	4	4	4	4	1	1	2

50	3	2	4	1	5	5	5	3	3	4	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	1	3	3	3	5	5	3	5	1	1	4	3	3	3	3	2	2	3		
51	3	2	4	1	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	2	4	4	4	5	1	4	4	4	2	5	5	5	5	2	2	4	4	4	3	4	2	2	3	
52	2	1	3	1	5	5	5	5	4	5	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	1	4	4	4	5	5	5	5	5	1	1	4	4	3	2	2	1	3		
53	1	2	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	5	5	5	1	4	4	4	2	5	5	5	5	2	2	5	5	4	5	4	1	1	2	
54	3	2	4	1	5	5	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	2	5	4	3	3	5	5	5	5	1	1	5	4	5	5	4	3	3	3	
55	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	
56	2	2	4	2	5	3	4	5	5	5	4	4	2	3	2	2	4	4	5	5	1	4	4	4	2	5	5	5	3	3	5	5	4	4	3	2	3	3	4	
57	1	2	3	1	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	1	4	5	5	3	1	4	5	5	3	5	5	5	5	2	1	5	5	4	3	4	2	3	3	
58	3	2	3	1	5	5	3	4	4	5	5	4	3	2	4	2	3	5	5	5	1	4	4	4	3	5	5	3	5	3	3	5	5	5	4	3	2	2	3	
59	3	2	4	1	5	5	5	5	4	5	5	3	3	1	4	1	4	5	4	4	1	4	4	3	3	5	5	4	5	2	3	5	5	4	4	5	3	3	3	
60	5	2	3	2	5	5	5	5	4	5	2	2	2	2	3	2	4	5	5	5	2	5	4	2	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	
61	3	2	3	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	1	3
62	3	1	4	1	3	4	3	3	3	4	4	2	2	2	4	2	4	5	5	5	1	4	3	5	3	5	5	3	5	2	2	2	2	4	3	4	1	1	2	
63	5	1	3	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	2	5	5	5	5	1	5	4	5	2	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	
64	1	1	1	1	3	3	5	5	5	4	4	3	1	3	2	4	5	5	4	1	4	5	4	4	3	5	5	5	5	1	1	5	5	5	4	3	2	3	3	
65	2	2	3	1	5	5	5	3	3	5	2	2	4	4	4	3	2	5	4	4	2	4	4	4	2	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	2	2	3	
66	5	2	2	1	5	5	4	5	5	4	4	4	3	2	4	3	4	5	5	5	1	4	4	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	2	4	4	
67	3	1	3	1	4	4	5	5	5	5	4	3	3	2	3	2	5	5	5	4	1	3	4	3	3	5	5	5	5	1	3	4	4	5	4	5	4	4	4	
68	1	2	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	2	4	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3
69	3	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	5	5	5	5	1	5	4	5	2	5	5	5	5	3	3	5	5	2	4	4	3	3	4	
70	5	1	3	1	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	2	4	5	5	5	1	5	4	5	2	5	5	5	5	1	3	5	5	5	3	4	2	3	3	
71	5	2	2	1	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	2	2	3	
72	2	2	3	2	5	4	4	5	5	5	5	4	4	2	4	2	4	5	5	5	1	4	4	3	3	5	5	5	5	2	2	4	4	5	5	4	1	1	2	
73	2	2	3	1	5	4	4	5	4	4	4	3	3	2	4	2	4	5	5	5	1	5	4	4	2	5	5	5	5	1	1	5	5	5	4	3	3	3	3	
74	2	1	4	2	5	4	5	5	4	5	5	4	3	2	4	2	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	2	4	4	
75	1	2	3	1	5	5	3	4	4	5	5	4	4	2	4	2	4	5	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	5	1	3	5	5	5	4	3	2	3	3	
76	4	1	4	1	4	4	3	5	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	5	5	3	5	4	4	3	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4	3	2	2	3	

77	5	2	3	1	4	4	5	3	4	3	4	3	3	2	2	4	2	5	4	4	5	1	4	5	4	5	5	5	5	1	1	4	4	3	3	4	1	1	2
78	4	2	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	4	4	4	4	1	5	3	5	3	5	5	5	5	1	1	4	4	4	2	4	1	1	2
79	3	2	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	1	4	4	5	3	5	5	5	5	1	1	4	5	3	3	3	1	1	2
80	5	1	4	1	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	4	1	4	5	5	5	1	5	4	3	1	4	4	3	5	2	4	5	5	5	3	5	1	1	2
81	2	1	3	1	4	5	4	4	5	5	2	3	3	3	1	4	4	3	3	5	1	5	4	5	3	5	5	5	5	1	1	3	5	4	3	4	1	1	2
82	2	2	3	1	4	4	3	5	3	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	1	4	4	5	3	5	5	5	5	1	1	3	3	4	3	3	1	1	2
83	1	2	3	1	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	3	5	1	4	4	5	2	5	5	4	5	1	1	3	4	4	4	3	1	1	2
84	3	1	3	1	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	2	4	4	3	5	1	4	4	5	3	5	5	5	5	1	3	3	4	4	3	4	1	1	3
85	3	2	4	1	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4	4	4	5	1	4	4	5	3	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3
86	4	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	5	1	5	4	4	3	5	5	3	5	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3
87	2	2	3	2	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	1	4	4	4	3	5	5	4	5	2	2	4	4	4	3	4	2	2	3
88	5	1	4	1	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	2	4	4	4	5	1	4	4	4	3	5	5	5	5	2	2	4	4	4	3	4	2	2	3
89	5	2	3	1	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	1	4	4	5	3	5	5	5	5	2	2	4	4	4	3	4	2	2	3
90	3	2	3	2	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	3	2	3	3	3	5	1	2	3	3	3	3	5	5	5	5	2	2	3	3	4	4	4	2	2
91	1	2	4	1	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	1	2	3	3	4	4	4	5	5	2	2	3	4	3	3	4	2	2	3
92	4	2	3	1	4	5	3	4	5	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	3	1	3	3	5	3	5	5	4	5	2	2	4	5	3	4	4	2	2	3
93	4	1	3	1	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	1	3	3	5	3	5	5	5	5	2	2	3	3	4	3	3	2	2	3
94	2	2	3	1	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	5	3	5	4	4	5	1	3	4	4	3	3	3	1	1	2
95	2	2	3	1	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	1	3	3	3	3	3	4	5	5	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3
96	2	2	3	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	1	3	3	5	3	5	5	5	5	2	2	4	4	4	3	3	2	2	3
97	2	2	4	1	4	4	5	4	4	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	4	3	5	5	4	5	1	1	4	4	3	3	3	1	1	2
98	1	2	3	1	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	2	4	3	3	3	1	3	3	5	3	5	5	5	5	2	2	4	4	3	3	4	1	1	3
99	5	2	3	1	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	3	1	3	3	4	2	5	5	5	5	2	2	4	5	3	3	3	1	2	3
100	2	2	3	1	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	1	3	3	3	3	3	5	5	5	5	2	2	4	4	3	3	3	2	2	3
101	1	2	4	1	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3	1	3	3	4	4	3	5	5	3	5	2	2	4	5	3	4	4	2	2
102	4	2	3	1	4	4	4	5	4	4	4	3	3	2	2	2	4	3	3	3	1	4	3	4	3	5	5	3	5	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3
103	2	2	3	1	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	4	3	3	1	3	3	4	3	5	5	5	5	2	2	3	4	3	3	3	2	2	2

104	1	2	3	1	4	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	1	3	3	4	3	5	5	4	5	1	1	3	4	2	3	3	1	1	2
105	5	2	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	2	4	2	3	4	4	3	1	3	3	5	3	5	5	3	5	1	1	3	3	3	3	3	3	1	1	2
106	3	2	3	1	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	4	2	4	4	3	5	1	4	4	5	4	5	5	3	5	1	1	4	5	3	4	3	1	1	2
107	1	2	4	1	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	3	5	5	4	5	2	2	5	5	4	4	3	4	4	4
108	2	1	3	2	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	1	4	4	4	5	4	5	5	4	5	2	2	4	4	3	4	3	2	2	3
109	3	2	3	2	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	2	4	4	5	4	5	5	3	5	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3
110	2	2	3	2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	1	3	4	5	3	5	5	4	5	2	2	4	4	4	4	4	2	2	3
111	3	1	3	1	5	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	2	4	4	4	5	1	3	4	5	4	5	5	4	5	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3
112	3	2	3	2	1	4	4	5	4	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	5	1	4	4	4	3	5	5	3	5	2	2	4	5	4	4	3	1	1	2
113	4	2	4	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	5	1	3	4	3	3	5	5	4	5	1	1	4	4	4	4	1	1	1	2
114	5	2	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	2	4	4	5	4	5	5	5	5	2	2	4	4	4	5	3	3	1	3
115	3	2	3	1	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	5	1	3	3	4	3	5	5	4	5	2	2	4	4	4	4	3	1	1	2
116	3	2	3	2	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	5	1	3	4	5	4	5	5	4	5	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3
117	5	2	3	1	3	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	2	4	4	3	4	1	3	3	3	3	5	5	4	5	2	2	3	3	3	4	3	2	2	3
118	1	1	3	1	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	5	2	4	4	5	5	5	5	4	5	2	2	4	4	4	5	3	2	3	4
119	1	2	3	2	5	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	2	3	3	3	4	1	3	4	5	3	5	5	3	5	2	3	4	4	4	4	3	1	1	2
120	1	2	3	1	4	4	3	4	3	4	4	3	4	2	3	2	3	5	5	4	3	4	4	4	3	5	5	3	5	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3
121	1	1	3	2	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3	4	4	5	2	4	4	5	3	5	5	4	5	2	3	4	4	4	3	3	1	3	4
122	1	2	3	2	5	5	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4	3	5	1	4	3	3	3	5	5	4	5	2	2	4	4	4	4	3	2	3	3
123	4	2	3	2	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	3	5	2	5	5	3	5	2	2	4	4	3	3	3	2	2	3
124	4	2	3	2	5	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	4	4	4	1	3	3	5	3	5	5	3	5	2	3	4	4	4	4	3	2	3	3
125	5	1	2	2	5	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4	5	2	5	5	4	5	1	3	4	4	4	4	4	2	3	3
126	5	2	2	1	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	3	1	3	3
127	3	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	1	2	4	5	4	4	2	1	3	3
128	3	2	3	1	4	3	3	5	4	5	5	3	5	4	4	1	3	4	4	5	3	4	4	4	2	5	5	4	5	1	3	4	5	4	4	3	2	3	3
129	2	2	3	1	5	4	3	4	3	4	4	2	2	2	4	2	4	5	5	4	3	4	4	5	2	5	5	4	5	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3
130	3	1	3	1	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	5	5	5	4	1	1	5	5	5	5	4	2	2	3

131	4	1	3	2	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	5	5	5	4	1	1	5	5	5	5	4	2	2	3	
132	3	2	3	1	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	5	5	5	4	2	2	5	5	5	5	4	2	2	3	
133	3	1	3	1	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	5	5	5	4	1	1	5	5	5	5	4	2	2	3	
134	3	2	3	1	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	5	5	5	4	1	1	5	5	5	5	4	2	2	3	
135	3	2	3	1	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	5	5	5	4	1	1	5	5	5	5	4	2	2	3	
136	3	2	3	1	4	4	4	4	4	4	3	1	2	1	3	2	4	4	4	2	1	2	3	4	4	4	4	4	5	1	1	4	4	4	4	4	1	2	
137	5	1	4	2	4	4	4	5	5	4	4	2	2	1	4	2	4	4	4	2	1	2	3	4	4	4	4	4	5	2	1	4	4	4	4	2	2	3	
138	5	2	2	1	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	5	5	5	4	1	1	5	5	5	5	4	2	3	
139	5	2	2	1	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	2	2	3	
140	2	2	4	1	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	3	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	4	4	
141	3	1	4	1	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	2	2	3	
142	5	1	2	1	5	5	4	5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	2	2	3	
143	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	3	1	2	1	4	2	4	4	4	2	1	2	3	4	4	4	4	4	5	1	2	4	4	4	4	4	2	1	2
144	3	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	4	2	4	4	2	1	2	3	4	4	4	4	4	2	1	1	4	4	4	4	2	2	3	
145	2	1	3	1	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	1	5	5	5	5	1	5	4	5	1	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4	4	2	2	3
146	5	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	4	4	4	4	4	5	1	5	4	4	4	5	5	3	5	3	3	5	4	5	5	5	4	4	4
147	2	2	3	1	5	4	4	4	5	5	5	3	3	3	2	3	2	4	4	5	1	5	4	5	4	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	2	2	3
148	4	1	4	2	5	4	5	4	5	5	5	3	3	1	3	1	4	5	5	5	1	5	4	4	2	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	2	2	3
149	3	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	3	1	4	4	5	5	1	5	4	3	3	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	4	2	2	3
150	2	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	3	1	4	4	4	3	1	3	4	5	1	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	3	3	4
151	3	2	3	1	5	4	4	5	5	5	5	2	4	1	4	1	5	5	5	5	1	5	4	5	1	5	5	5	5	3	3	5	4	4	4	5	2	2	3
152	5	1	5	1	5	4	3	5	5	5	4	3	3	1	3	1	5	5	5	5	1	5	4	2	2	5	5	2	5	1	1	5	5	5	5	3	2	2	2
153	1	2	4	1	5	4	3	4	5	5	5	3	3	1	3	3	4	5	5	5	1	5	4	3	3	3	5	5	3	3	2	5	5	3	5	4	3	3	3
154	2	2	3	1	4	5	3	3	3	4	3	3	3	1	3	1	3	5	5	3	1	3	3	5	1	5	5	5	5	2	2	4	4	3	3	3	1	1	2
155	4	1	3	1	5	5	5	2	3	3	3	3	4	1	3	1	3	5	5	5	2	5	4	4	1	5	5	5	5	1	1	5	5	2	3	3	1	1	2
156	5	1	2	1	5	4	4	5	5	5	5	2	4	2	3	1	4	5	5	5	1	5	4	4	1	5	5	5	5	2	2	4	4	5	5	4	3	3	3
157	1	2	3	1	3	4	4	5	5	5	4	2	3	1	3	2	5	5	5	5	2	5	4	4	1	5	5	5	5	2	2	5	5	5	4	3	1	1	2

158	4	1	3	1	3	4	4	5	5	5	5	2	4	1	3	1	3	4	4	5	1	5	4	3	2	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	4	1	1	2	
159	4	2	4	1	5	4	4	5	5	5	5	2	3	2	4	2	4	3	4	5	1	5	5	5	4	2	5	5	5	5	1	1	4	4	4	4	4	1	1	3
160	2	2	3	1	3	4	4	5	5	2	3	2	2	1	2	2	4	5	4	5	2	5	4	5	2	5	5	5	5	1	1	4	4	5	4	3	1	1	2	
161	5	2	2	1	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	1	3	4	3	5	1	5	4	5	2	5	5	5	5	1	1	5	5	3	5	4	1	1	2	
162	4	1	3	1	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	2	4	4	4	1	3	4	4	3	5	5	5	5	1	1	5	5	3	3	2	1	1	2	
163	3	2	3	1	3	5	3	4	5	5	5	2	3	1	3	1	4	5	4	5	1	5	4	4	2	5	5	3	5	1	1	4	4	5	3	3	1	1	2	
164	1	1	4	1	4	5	5	5	5	5	5	3	4	2	4	1	4	5	5	5	1	5	4	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
165	4	2	3	2	5	5	4	5	5	5	4	2	3	1	4	1	3	4	5	5	1	4	4	4	3	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	3	2	2	3	
166	2	2	3	1	3	5	5	5	5	4	4	3	3	1	3	1	4	5	5	5	1	5	4	5	2	5	5	5	5	1	1	4	5	5	4	3	1	1	2	
167	5	2	2	1	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	3	1	4	5	5	5	1	5	4	5	1	5	5	5	5	2	2	4	4	5	4	3	1	1	2	
168	5	2	3	2	3	5	5	5	5	5	5	2	2	1	3	2	4	5	5	3	1	5	4	5	1	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	3	1	1	2	
169	1	2	3	2	4	5	5	4	4	5	5	1	1	2	3	1	4	5	5	3	1	2	3	5	1	5	5	5	5	1	1	5	5	4	4	3	2	2	3	
170	2	2	3	1	5	5	5	5	4	5	4	3	3	1	3	2	3	5	5	5	1	3	4	4	1	5	5	5	5	1	1	5	5	4	3	3	1	1	2	
171	3	2	2	1	5	5	5	5	5	4	5	2	3	2	3	2	3	5	5	5	2	5	4	5	2	5	5	5	5	1	2	4	4	5	5	3	1	1	2	
172	2	2	3	1	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	4	5	5	2	1	2	3	5	2	5	5	5	5	2	2	5	5	4	4	3	1	1	2	
173	3	2	3	1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	3	5	5	5	3	5	4	4	2	5	5	5	1	2	5	5	4	4	3	1	2	2	3	
174	2	1	3	1	4	5	3	4	4	5	5	3	3	3	3	2	3	4	4	3	1	3	3	3	2	5	5	5	5	1	1	5	5	4	3	3	2	2	3	
175	4	2	2	1	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	2	2	4	4	4	5	1	5	4	4	3	4	5	5	5	5	2	2	5	5	4	4	3	2	3	
176	3	1	3	1	5	5	5	4	4	4	5	3	3	2	3	2	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5	5	5	1	1	4	4	5	4	4	2	2	2	3	
177	1	1	3	1	5	5	5	5	5	4	5	3	3	2	4	2	4	4	4	5	2	5	4	2	3	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	2	2	3	
178	3	2	5	2	5	5	5	5	5	4	5	2	3	3	3	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	3
179	3	2	5	1	5	4	4	5	5	5	5	2	3	2	3	2	4	4	4	3	1	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2	4	4	5	4	4	2	2	3	
180	5	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	3	3	2	3	2	4	5	5	3	1	5	4	4	3	5	5	5	5	2	2	4	4	5	3	3	2	2	3	
181	4	2	3	1	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	4	5	5	1	4	4	5	2	5	5	5	5	2	2	4	4	3	3	3	2	2	3	
182	3	2	3	1	4	4	4	4	4	5	3	3	3	1	3	2	4	3	3	5	1	5	4	4	2	5	5	5	5	2	2	5	5	4	3	4	1	1	2	
183	4	2	4	1	5	4	4	3	5	5	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	1	4	3	5	1	5	5	5	5	2	2	5	5	4	4	4	2	2	3	
184	4	2	3	1	3	4	3	3	3	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	3	1	4	3	4	2	5	5	5	5	1	1	4	4	4	4	4	2	2	3	

185	5	2	2	1	5	5	3	4	4	5	5	5	5	1	4	1	4	4	4	5	1	4	4	4	2	5	5	5	5	2	2	4	4	4	4	3	2	2	3	
186	4	1	2	1	3	4	4	4	3	5	1	1	1	1	1	1	3	4	4	5	1	4	3	5	3	5	5	5	5	1	1	4	4	5	5	4	5	5	4	
187	2	2	3	1	5	5	5	5	5	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5	1	5	4	3	3	5	5	5	5	2	2	5	5	4	4	4	4	2	2	3
188	2	2	4	2	5	5	5	5	5	5	3	3	3	1	1	1	4	4	4	5	2	4	4	2	3	5	5	5	5	2	2	4	4	2	2	3	2	2	3	
189	2	2	3	1	5	5	5	5	5	4	4	4	2	2	2	2	4	5	5	5	1	4	4	5	3	5	5	5	5	5	2	5	5	3	3	3	1	1	3	
190	2	2	3	1	3	3	5	5	4	5	5	2	2	2	4	2	4	4	4	4	2	4	3	4	3	5	5	5	5	2	2	3	3	3	3	4	2	2	3	
191	2	2	3	1	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	1	4	4	3	4	1	4	4	2	3	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	4	2	2	3	
192	1	2	5	1	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	4	5	4	5	1	4	5	5	1	5	5	5	5	1	1	3	3	4	4	4	4	1	1	2
193	4	2	3	1	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	5	1	5	4	4	3	5	5	5	5	1	1	4	4	4	4	4	4	1	1	2
194	3	2	4	1	5	5	5	3	3	4	2	2	2	2	2	2	4	3	3	3	1	3	3	3	3	5	5	3	5	1	1	4	3	3	3	3	2	2	3	
195	3	2	4	1	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	2	4	4	4	5	1	4	4	4	2	5	5	5	5	2	2	4	4	4	3	4	2	2	3	
196	2	1	3	1	5	5	5	5	4	5	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	1	1	4	4	3	2	2	1	3	
197	1	2	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	5	5	5	1	4	4	4	2	5	5	5	5	2	2	5	5	4	5	4	1	1	2	
198	3	2	4	1	5	5	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	2	5	4	3	3	5	5	5	5	1	1	5	4	5	5	4	3	3	3	
199	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	1	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	
200	2	2	4	2	5	3	4	5	5	5	4	4	2	3	2	2	4	4	5	5	1	4	4	4	2	5	5	5	3	3	5	5	4	4	3	2	3	3	4	
201	1	2	3	1	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	1	4	5	5	3	1	4	5	5	3	5	5	5	5	2	1	5	5	4	3	4	2	3	3	
202	3	2	3	1	5	5	3	4	4	5	5	4	3	2	4	2	3	5	5	5	1	4	4	4	3	5	5	3	5	3	3	5	5	5	4	3	2	2	3	
203	3	2	4	1	5	5	5	5	4	5	5	3	3	1	4	1	4	5	4	4	1	4	4	3	3	5	5	4	5	2	3	5	5	4	4	5	3	3	3	
204	5	2	3	2	5	5	5	5	4	5	2	2	2	2	3	2	4	5	5	5	2	5	4	2	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	3	3	4	
205	3	2	3	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	1	3	
206	3	1	4	1	3	4	3	3	3	4	4	2	2	2	4	2	4	5	5	5	1	4	3	5	3	5	5	3	5	2	2	2	2	4	3	4	1	1	2	
207	5	1	3	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	2	5	5	5	5	1	5	4	5	2	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	4	4	4	4	
208	1	1	1	1	3	3	5	5	5	4	4	3	1	3	2	4	5	5	4	1	4	5	4	4	3	5	5	5	5	1	1	5	5	5	4	3	2	3	3	
209	2	2	3	1	5	5	5	3	3	5	2	2	4	4	4	3	2	5	4	4	2	4	4	4	2	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	3	2	2	3	
210	5	2	2	1	5	5	4	5	5	4	4	4	3	2	4	3	4	5	5	5	1	4	4	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	2	4	4	
211	3	1	3	1	4	4	5	5	5	5	4	3	3	2	3	2	5	5	5	4	1	3	4	3	3	5	5	5	5	1	3	4	4	5	4	5	4	4	4	

212	1	2	5	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	2	4	5	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3
213	3	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	2	5	5	5	5	1	5	4	5	2	5	5	5	5	3	3	5	5	5	2	4	4	4	3	3	4
214	5	1	3	1	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	2	4	5	5	5	1	5	4	5	2	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	3	4	2	3	3	
215	5	2	2	1	5	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	4	2	2	3	
216	2	2	3	2	5	4	4	5	5	5	5	4	4	2	4	2	4	5	5	5	1	4	4	3	3	5	5	5	5	2	2	4	4	5	5	4	1	1	2		
217	2	2	3	1	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	2	4	2	4	5	5	5	1	5	4	4	2	5	5	5	5	1	1	5	5	5	4	3	3	3	3	

Anexo 04: Tablas y figuras de la encuesta

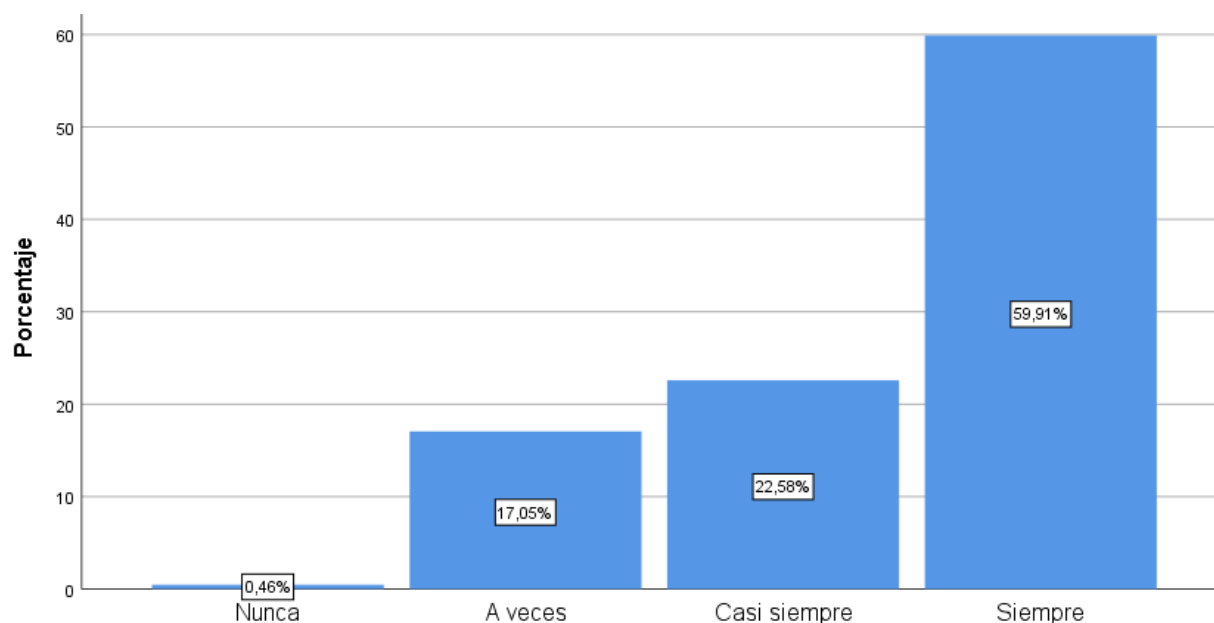
Variable Satisfacción

Dimensión Humana

1. ¿Usted recibió un trato cordial y amable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,5	,5	,5
	A veces	37	17,1	17,1	17,5
	Casi siempre	49	22,6	22,6	40,1
	Siempre	130	59,9	59,9	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

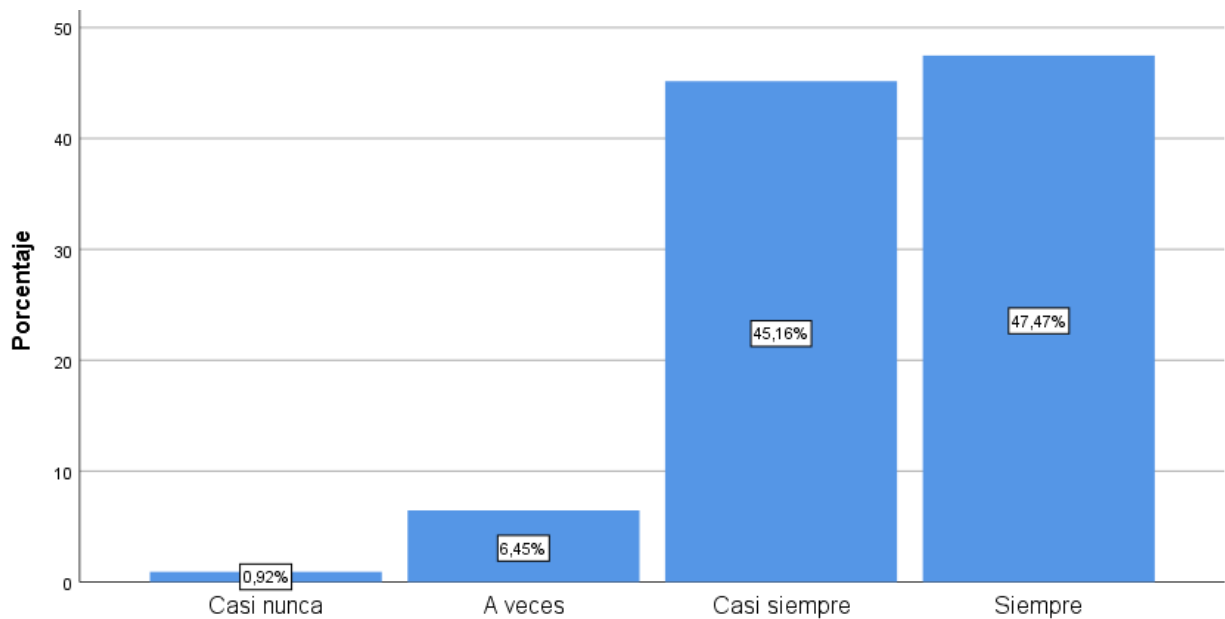
1. ¿Usted recibió un trato cordial y amable?



2. ¿Se respeta el orden de llegada para su atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	,9	,9	,9
	A veces	14	6,5	6,5	7,4
	Casi siempre	98	45,2	45,2	52,5
	Siempre	103	47,5	47,5	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

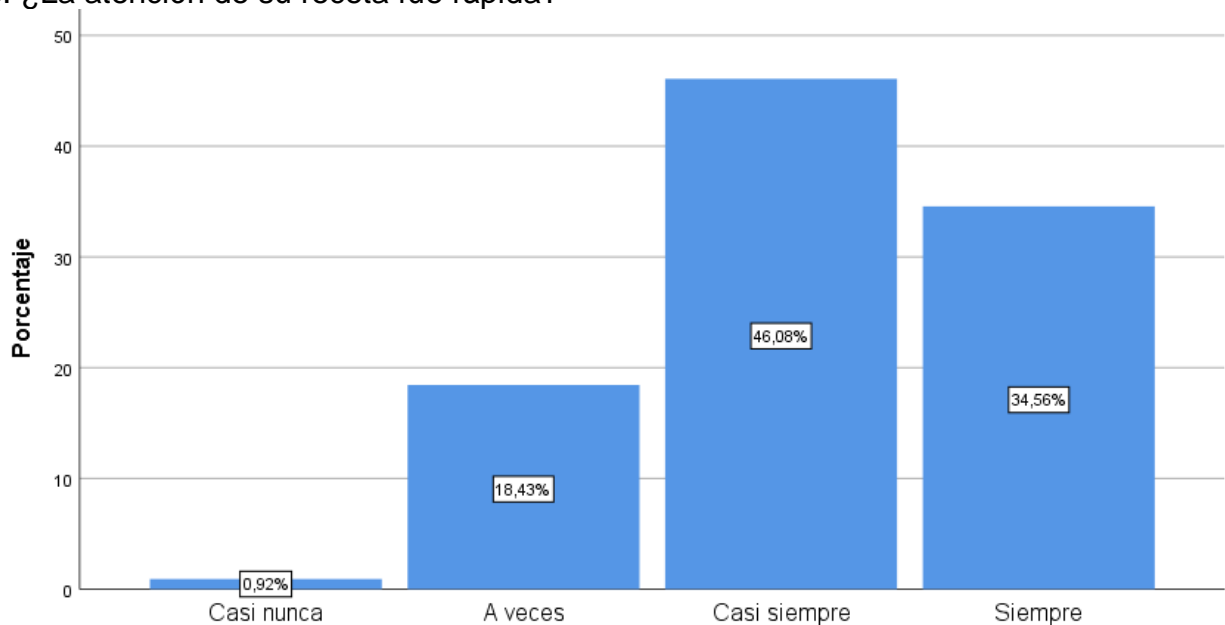
2. ¿Se respeta el orden de llegada para su atención?



3. ¿La atención de su receta fue rápida?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	,9	,9	,9
	A veces	40	18,4	18,4	19,4
	Casi siempre	100	46,1	46,1	65,4
	Siempre	75	34,6	34,6	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

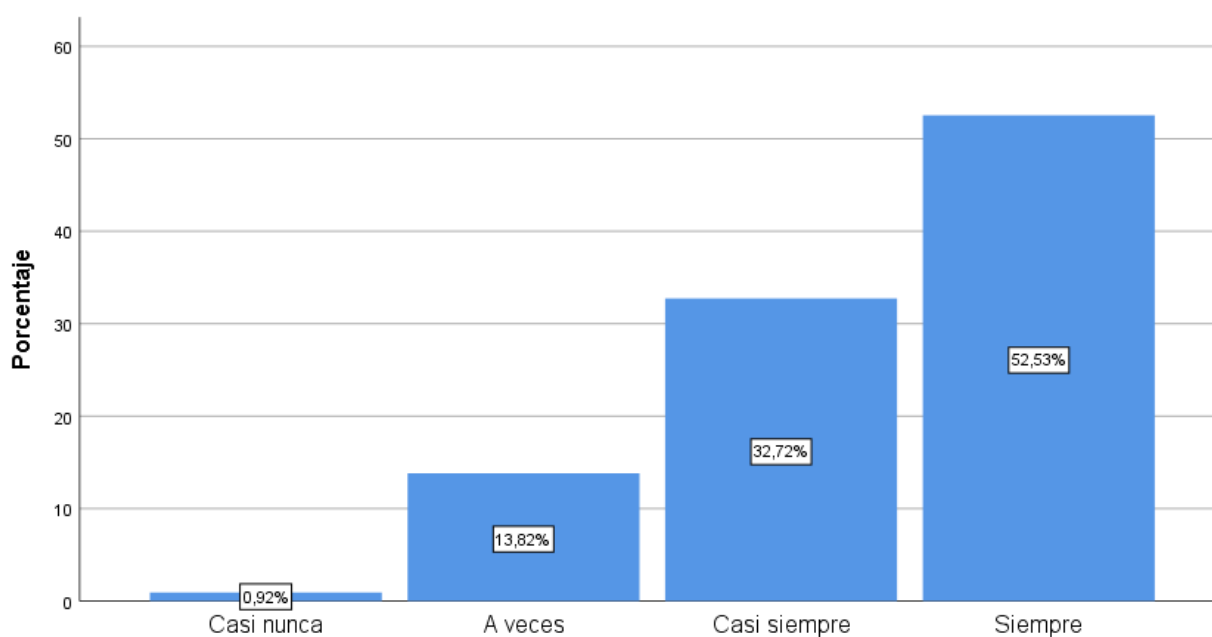
3. ¿La atención de su receta fue rápida?



4. ¿El personal que le atiende muestra interés en resolver sus dudas con respecto a su receta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	,9	,9	,9
	A veces	30	13,8	13,8	14,7
	Casi siempre	71	32,7	32,7	47,5
	Siempre	114	52,5	52,5	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

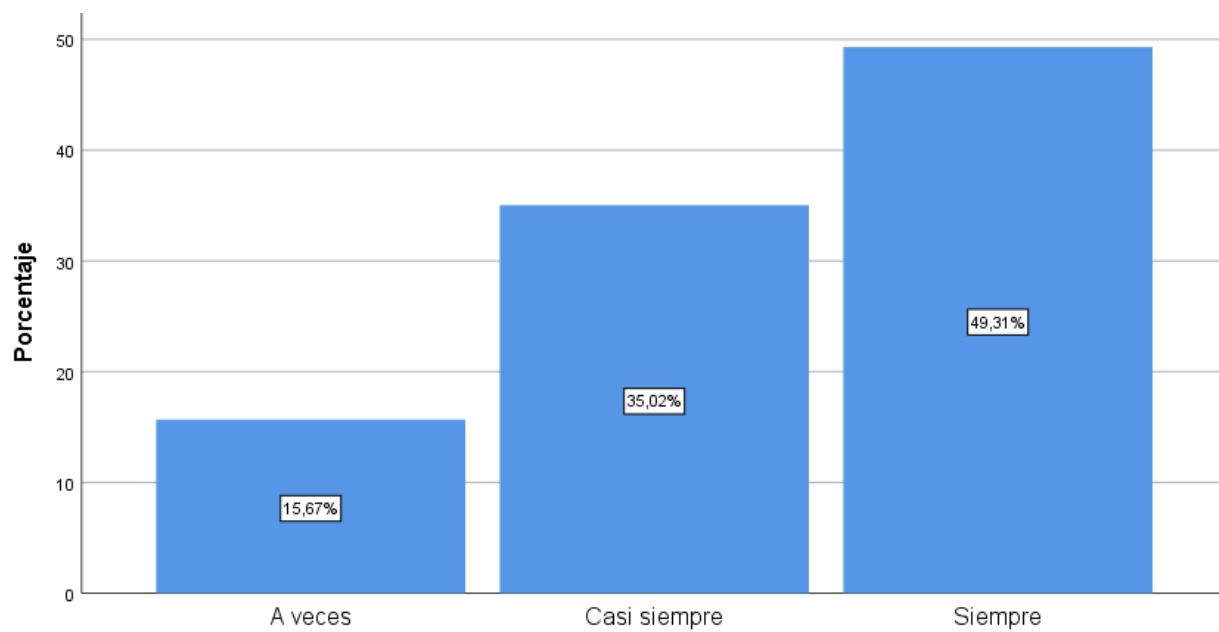
4. ¿El personal que le atiende muestra interés en resolver sus dudas con respecto a su receta?



5. ¿El personal que le atendió se encuentra correctamente uniformado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	34	15,7	15,7	15,7
	Casi siempre	76	35,0	35,0	50,7
	Siempre	107	49,3	49,3	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

5. ¿El personal que le atendió se encuentra correctamente uniformado?

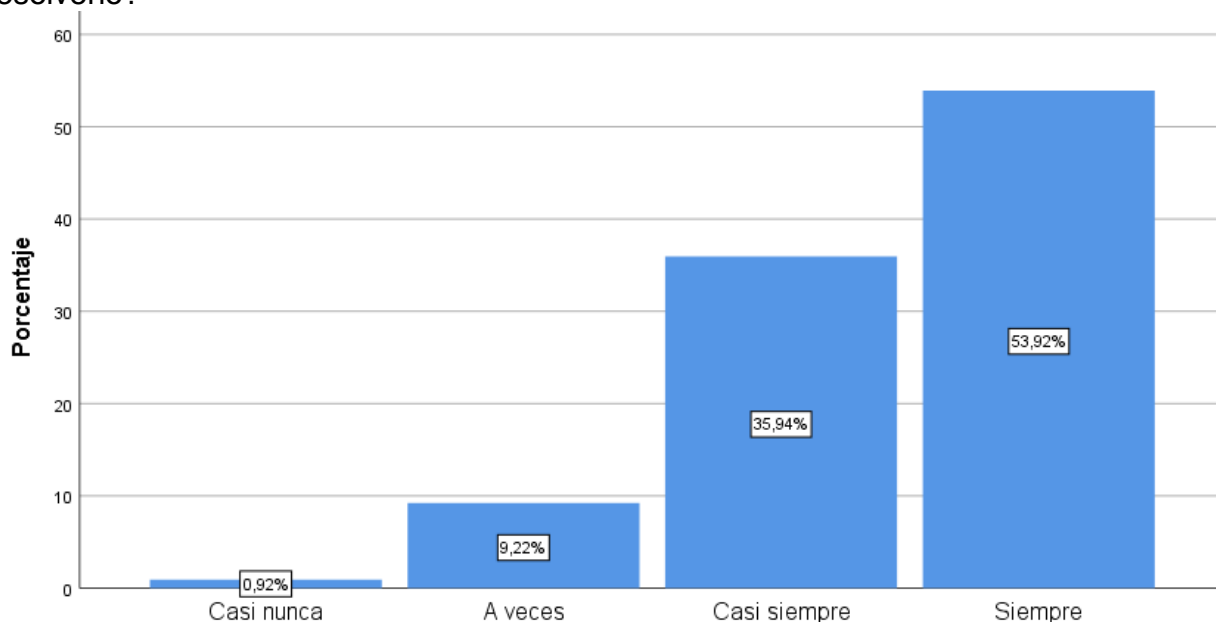


Dimensión: técnico científica

6. ¿Cuándo tiene algún reclamo, el responsable del área muestra interés en resolverlo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	,9	,9	,9
	A veces	20	9,2	9,2	10,1
	Casi siempre	78	35,9	35,9	46,1
	Siempre	117	53,9	53,9	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

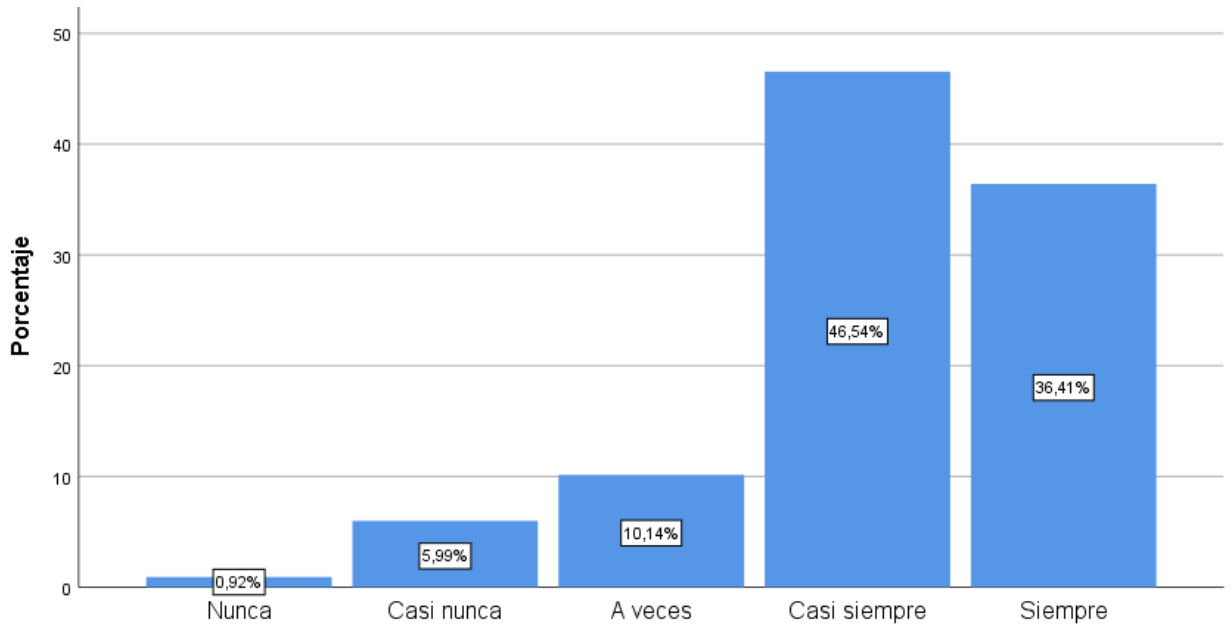
6. ¿Cuándo tiene algún reclamo, el responsable del área muestra interés en resolverlo?



7. ¿El servicio de farmacia cuenta con equipos y materiales disponibles para agilizar su atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,9	,9	,9
	Casi nunca	13	6,0	6,0	6,9
	A veces	22	10,1	10,1	17,1
	Casi siempre	101	46,5	46,5	63,6
	Siempre	79	36,4	36,4	100,0
Total	217	100,0	100,0		

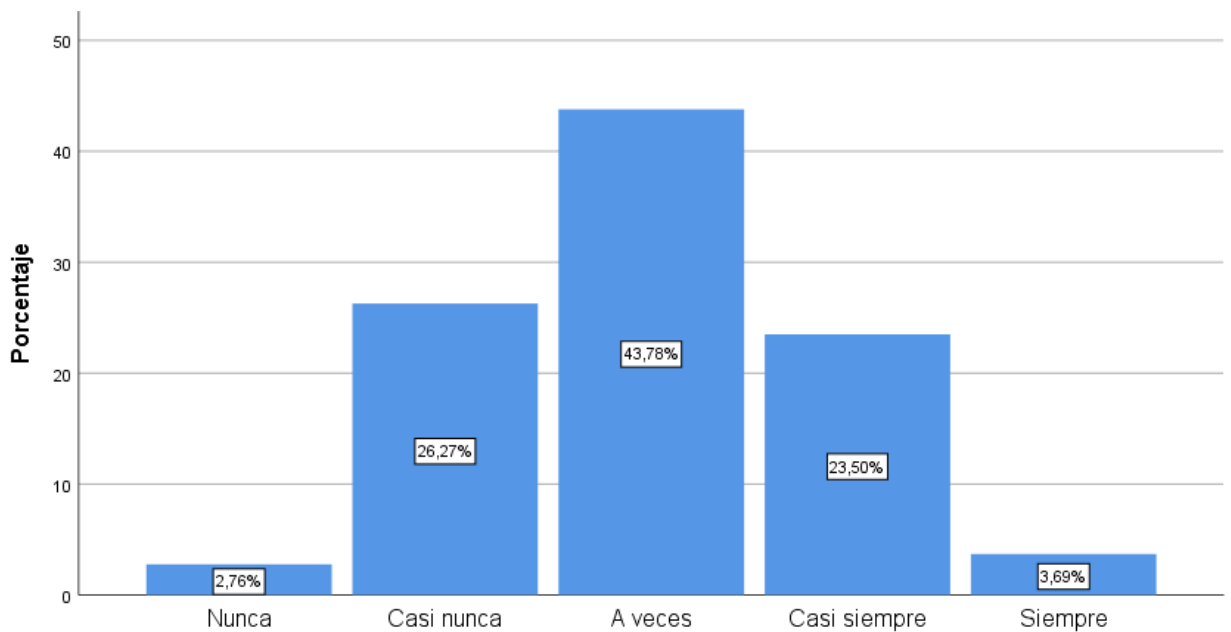
7. ¿El servicio de farmacia cuenta con equipos y materiales disponibles para agilizar su atención?



8. ¿El área de farmacia cuenta con la infraestructura adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	6	2,8	2,8	2,8
Casi nunca	57	26,3	26,3	29,0
A veces	95	43,8	43,8	72,8
Casi siempre	51	23,5	23,5	96,3
Siempre	8	3,7	3,7	100,0
Total	217	100,0	100,0	

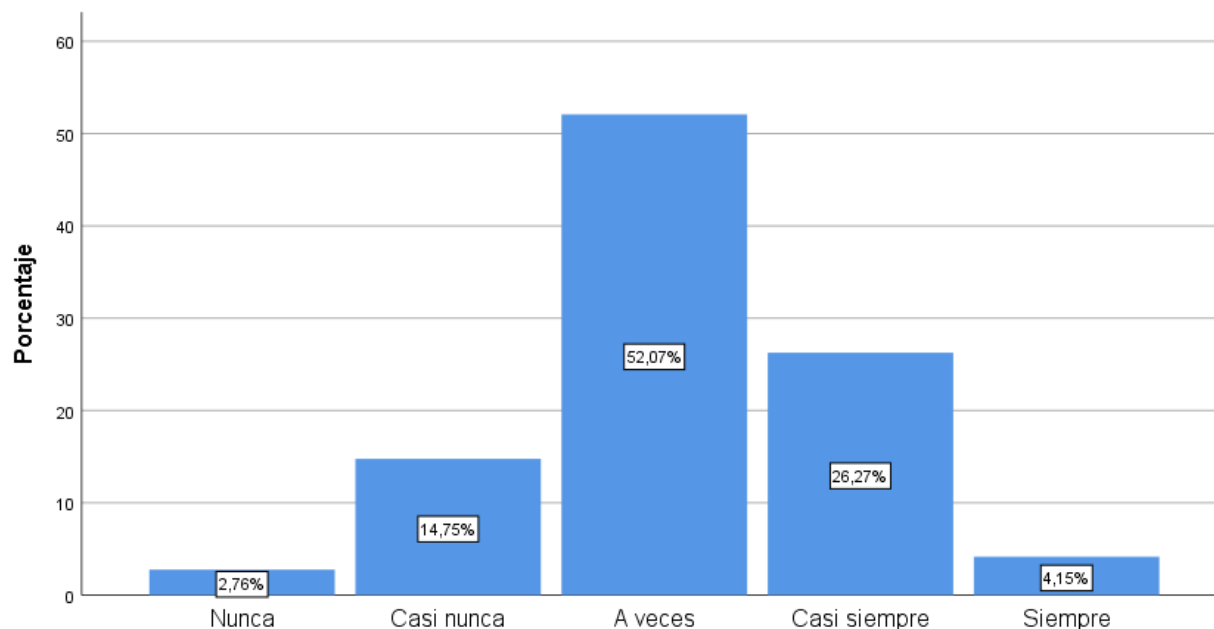
8. ¿El área de farmacia cuenta con la infraestructura adecuada?



9. ¿Las instalaciones del área de farmacia le resultan visualmente llamativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	2,8	2,8	2,8
	Casi nunca	32	14,7	14,7	17,5
	A veces	113	52,1	52,1	69,6
	Casi siempre	57	26,3	26,3	95,9
	Siempre	9	4,1	4,1	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

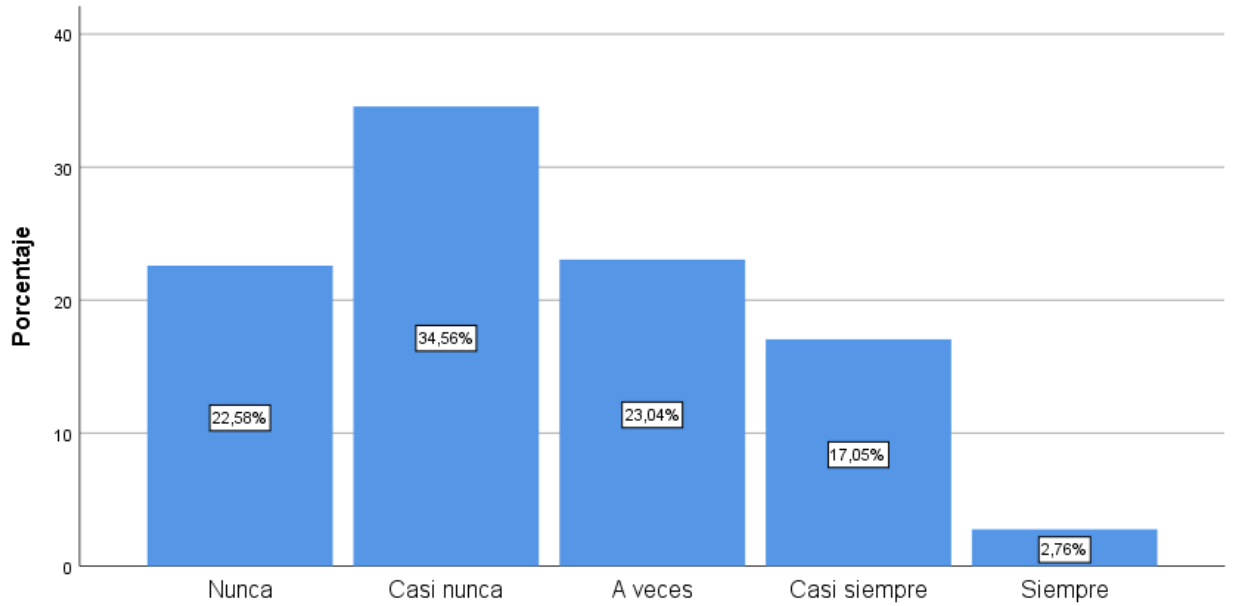
9. ¿Las instalaciones del área de farmacia le resultan visualmente llamativas?



10. ¿Se le proporciona información de los medicamentos en folletos, boletines, periódico mural, etc.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	49	22,6	22,6	22,6
	Casi nunca	75	34,6	34,6	57,1
	A veces	50	23,0	23,0	80,2
	Casi siempre	37	17,1	17,1	97,2
	Siempre	6	2,8	2,8	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

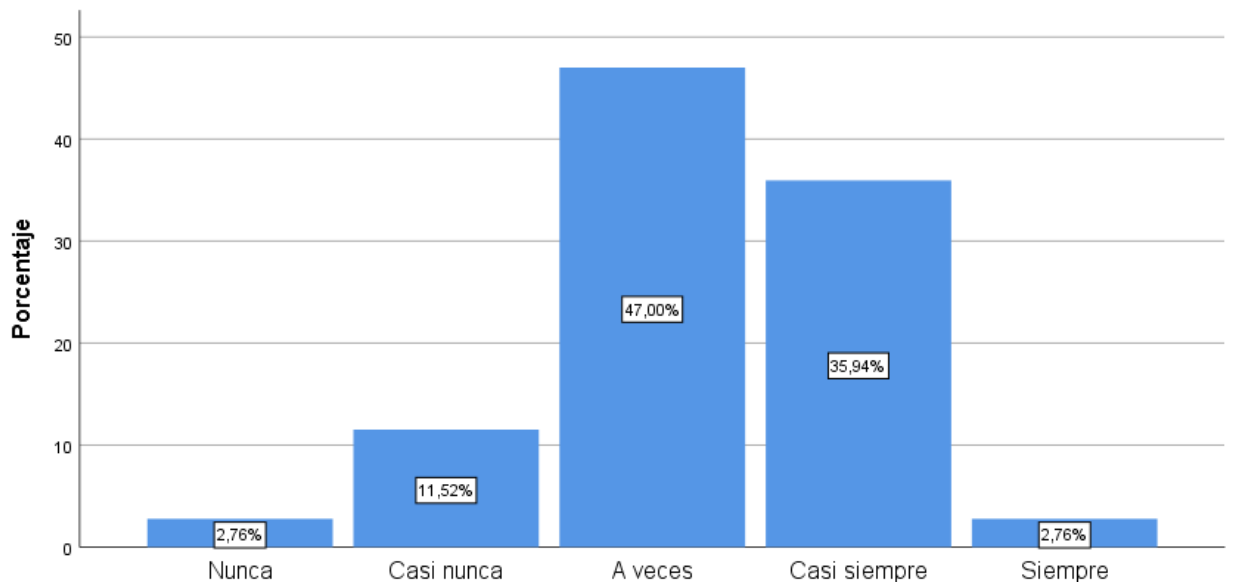
10. ¿Se le proporciona información de los medicamentos en folletos, boletines, periódico mural, etc.?



11. ¿Los elementos materiales dentro del área de farmacia son visualmente atractivos (orden de anaqueles, medicamentos ordenados)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	6	2,8	2,8	2,8
Casi nunca	25	11,5	11,5	14,3
A veces	102	47,0	47,0	61,3
Casi siempre	78	35,9	35,9	97,2
Siempre	6	2,8	2,8	100,0
Total	217	100,0	100,0	

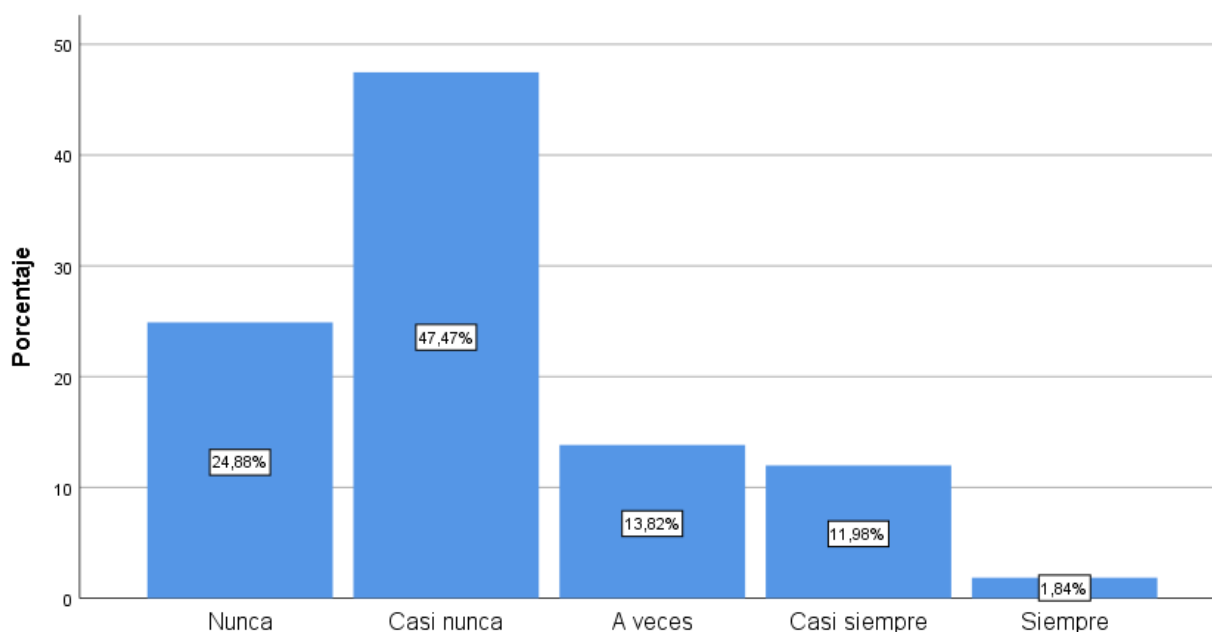
11. ¿Los elementos materiales dentro del área de farmacia son visualmente atractivos (orden de anaqueles, medicamentos ordenados)?



12. ¿El área de farmacia cuenta con señales de evacuación en casos de emergencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	54	24,9	24,9	24,9
	Casi nunca	103	47,5	47,5	72,4
	A veces	30	13,8	13,8	86,2
	Casi siempre	26	12,0	12,0	98,2
	Siempre	4	1,8	1,8	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

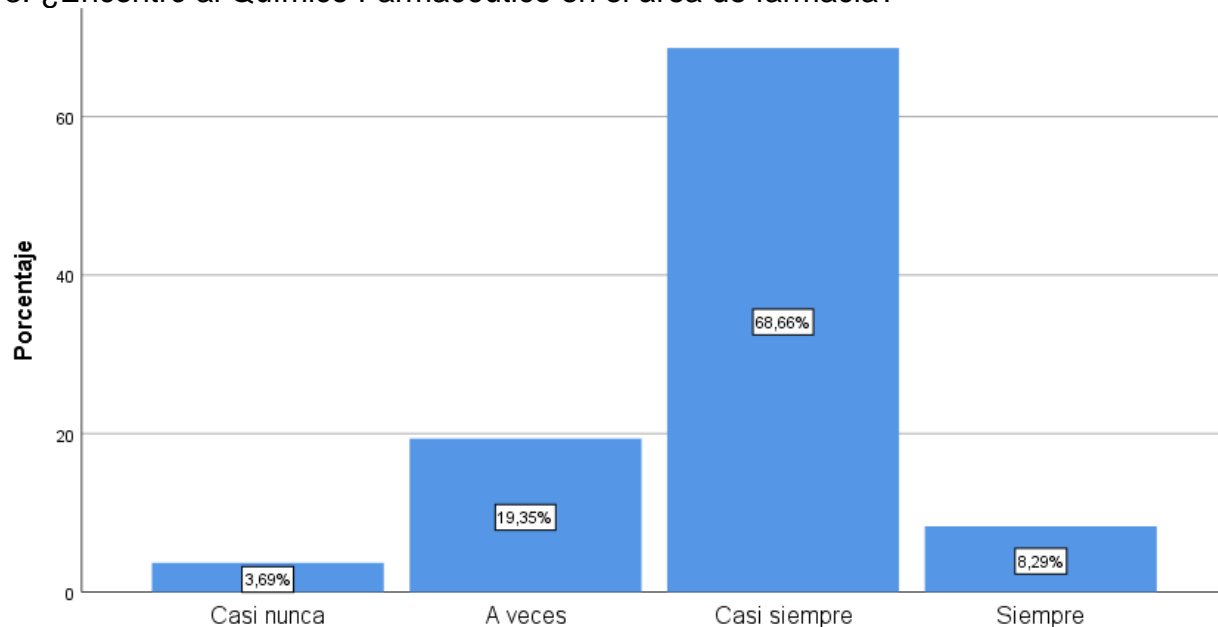
12. ¿El área de farmacia cuenta con señales de evacuación en casos de emergencia?



13. ¿Encontró al Químico Farmacéutico en el área de farmacia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	3,7	3,7	3,7
	A veces	42	19,4	19,4	23,0
	Casi siempre	149	68,7	68,7	91,7
	Siempre	18	8,3	8,3	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

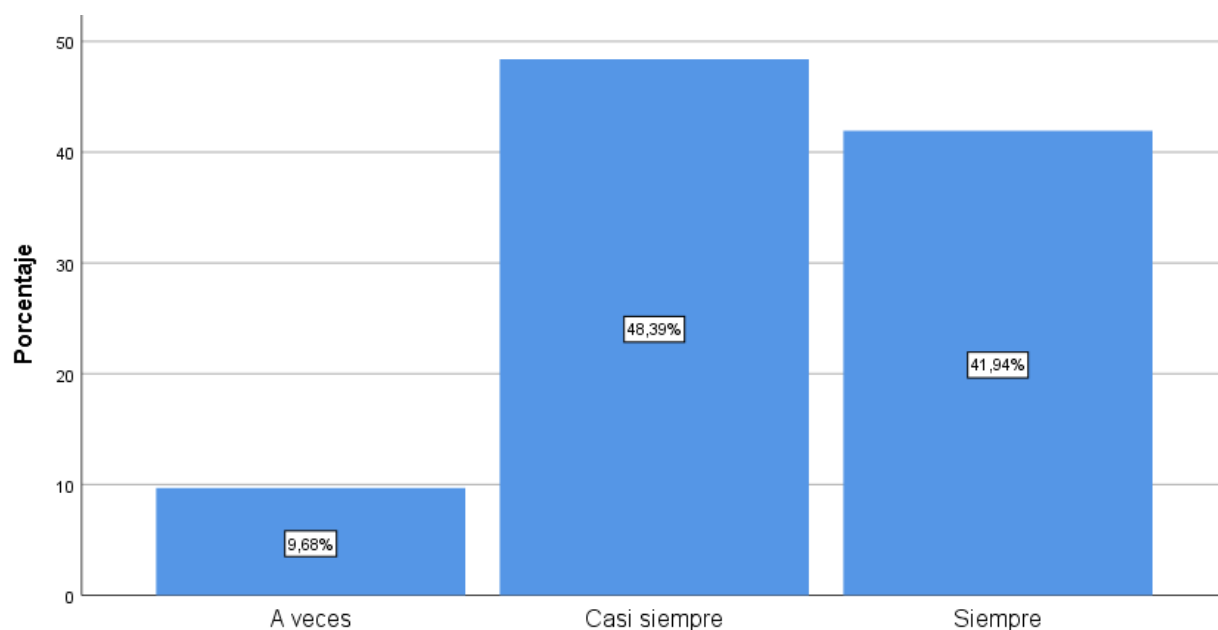
13. ¿Encontró al Químico Farmacéutico en el área de farmacia?



14. ¿El Químico Farmacéutico tuvo disponibilidad cuando usted necesitó orientación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido A veces	21	9,7	9,7	9,7
Válido Casi siempre	105	48,4	48,4	58,1
Válido Siempre	91	41,9	41,9	100,0
Total	217	100,0	100,0	

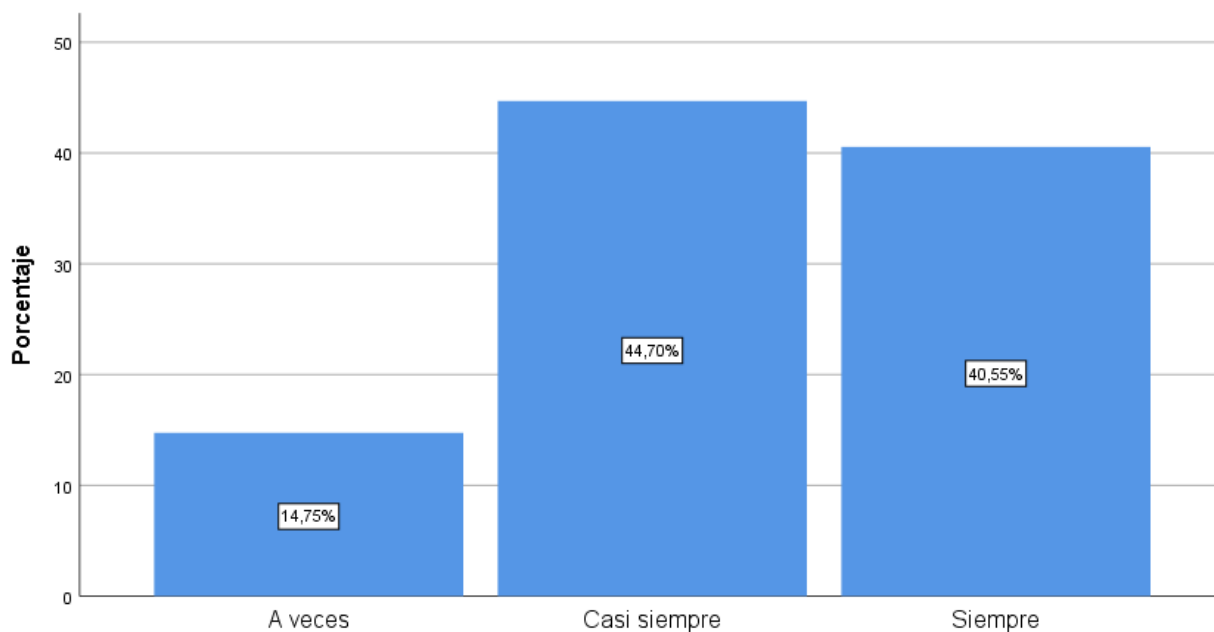
14. ¿El Químico Farmacéutico tuvo disponibilidad cuando usted necesitó orientación?



15. ¿El tiempo dedicado por el Químico Farmacéutico para resolver sus preguntas fue suficiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	32	14,7	14,7	14,7
	Casi siempre	97	44,7	44,7	59,4
	Siempre	88	40,6	40,6	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

15. ¿El tiempo dedicado por el Químico Farmacéutico para resolver sus preguntas fue suficiente?

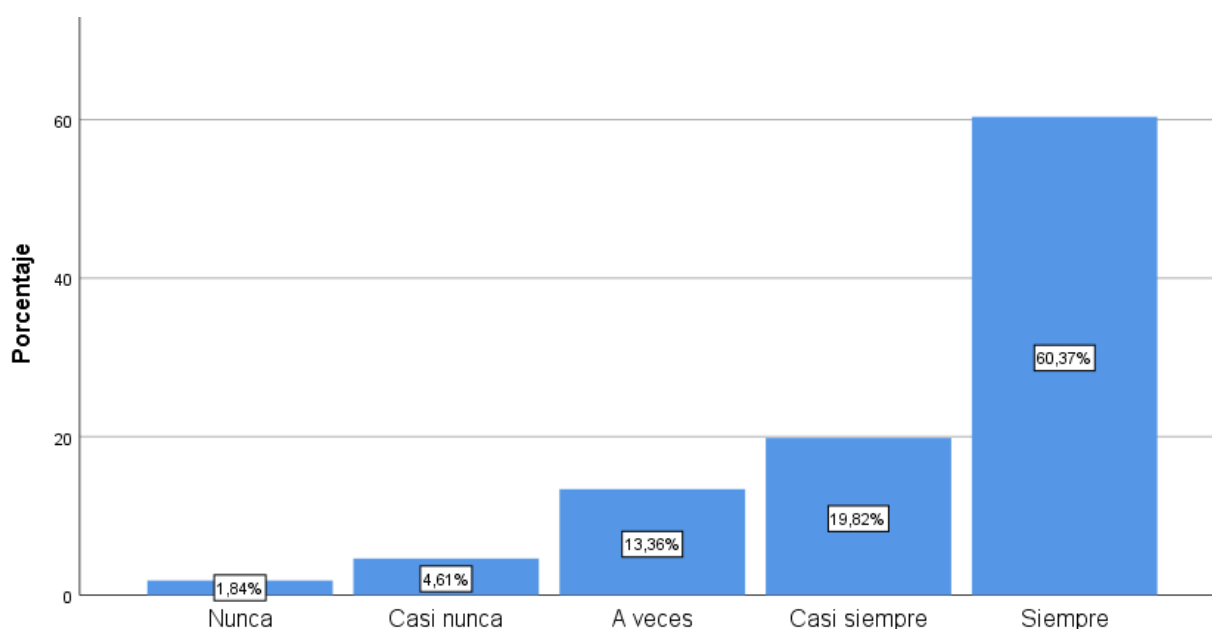


Dimensión: Entorno

16. ¿La sala de espera del servicio de farmacia está limpia y ordenada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1,8	1,8	1,8
	Casi nunca	10	4,6	4,6	6,5
	A veces	29	13,4	13,4	19,8
	Casi siempre	43	19,8	19,8	39,6
	Siempre	131	60,4	60,4	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

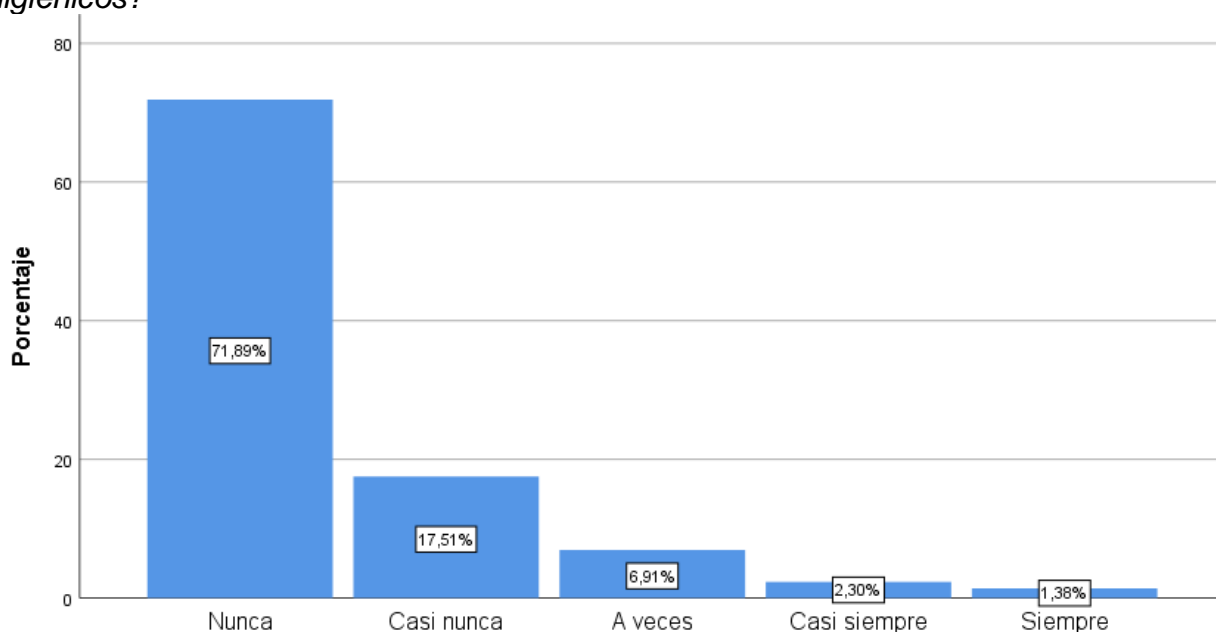
16. ¿La sala de espera del servicio de farmacia está limpia y ordenada?



17. ¿La sala de espera del servicio de la farmacia cuenta con servicios higiénicos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	156	71,9	71,9	71,9
	Casi nunca	38	17,5	17,5	89,4
	A veces	15	6,9	6,9	96,3
	Casi siempre	5	2,3	2,3	98,6
	Siempre	3	1,4	1,4	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

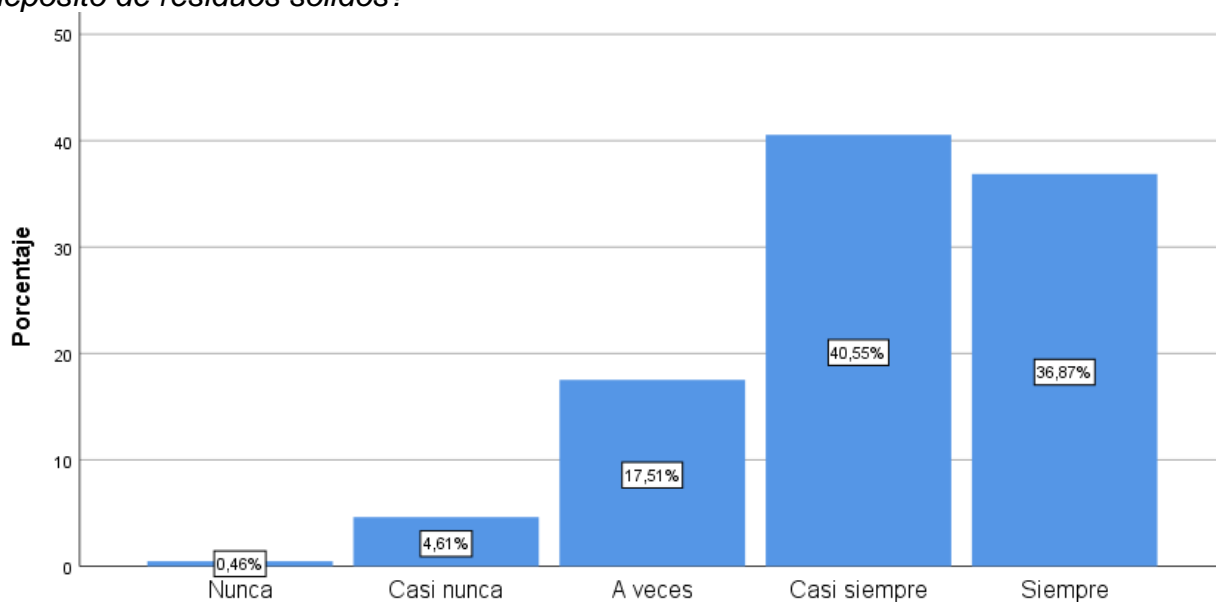
17. ¿La sala de espera del servicio de la farmacia cuenta con servicios higiénicos?



18. ¿La sala de espera del servicio de farmacia cuenta con tachos para el depósito de residuos sólidos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Nunca	1	,5	,5	,5
Casi nunca	10	4,6	4,6	5,1
A veces	38	17,5	17,5	22,6
Casi siempre	88	40,6	40,6	63,1
Siempre	80	36,9	36,9	100,0
Total	217	100,0	100,0	

18. ¿La sala de espera del servicio de farmacia cuenta con tachos para el depósito de residuos sólidos?



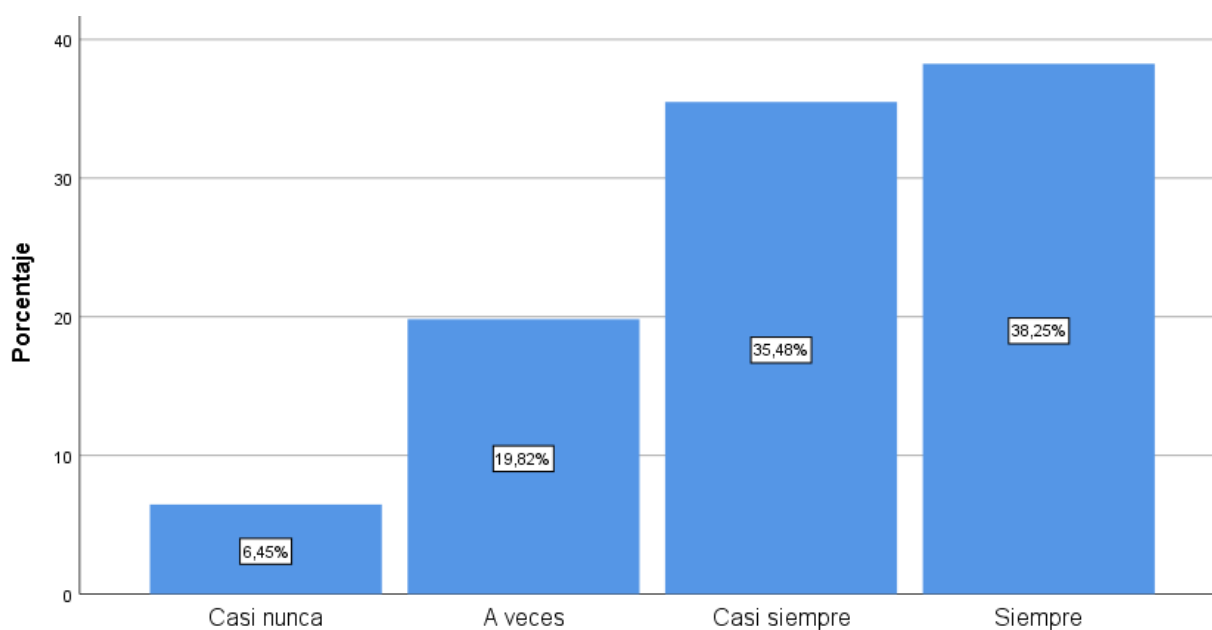
Variable Gestión Farmacéutica

Dimensión: Gestión enfocada en el medicamento

1. ¿Su receta estuvo disponible en su totalidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	14	6,5	6,5	6,5
	A veces	43	19,8	19,8	26,3
	Casi siempre	77	35,5	35,5	61,8
	Siempre	83	38,2	38,2	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

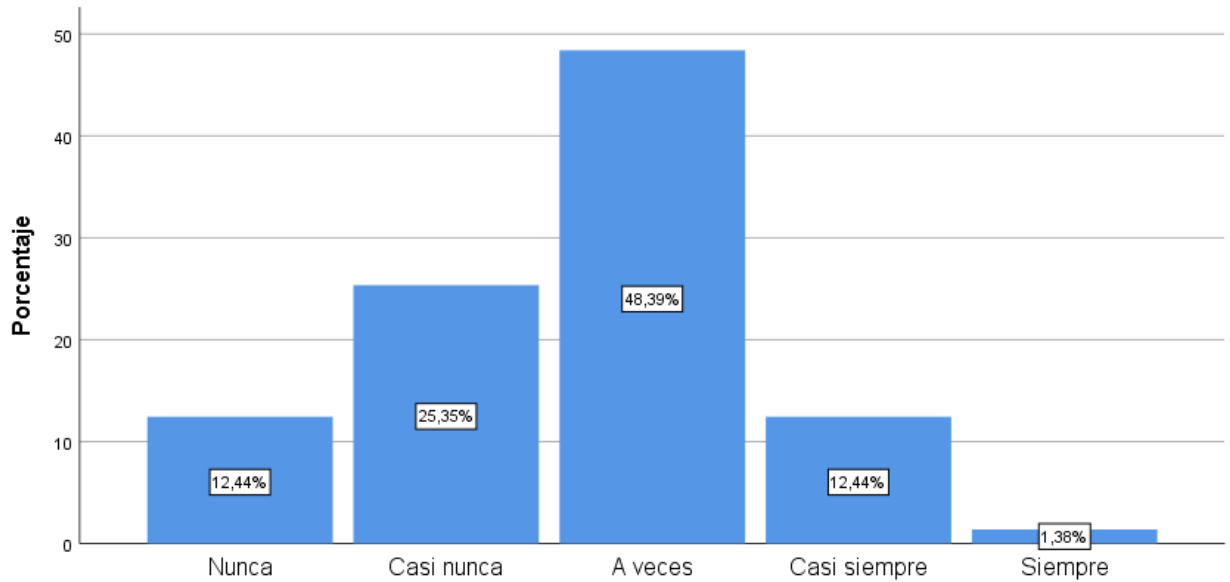
1. ¿Su receta estuvo disponible en su totalidad?



2. ¿Alguna vez tuvo que comprar los medicamentos de su receta al no encontrarlos en el establecimiento de salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	27	12,4	12,4	12,4
	Casi nunca	55	25,3	25,3	37,8
	A veces	105	48,4	48,4	86,2
	Casi siempre	27	12,4	12,4	98,6
	Siempre	3	1,4	1,4	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

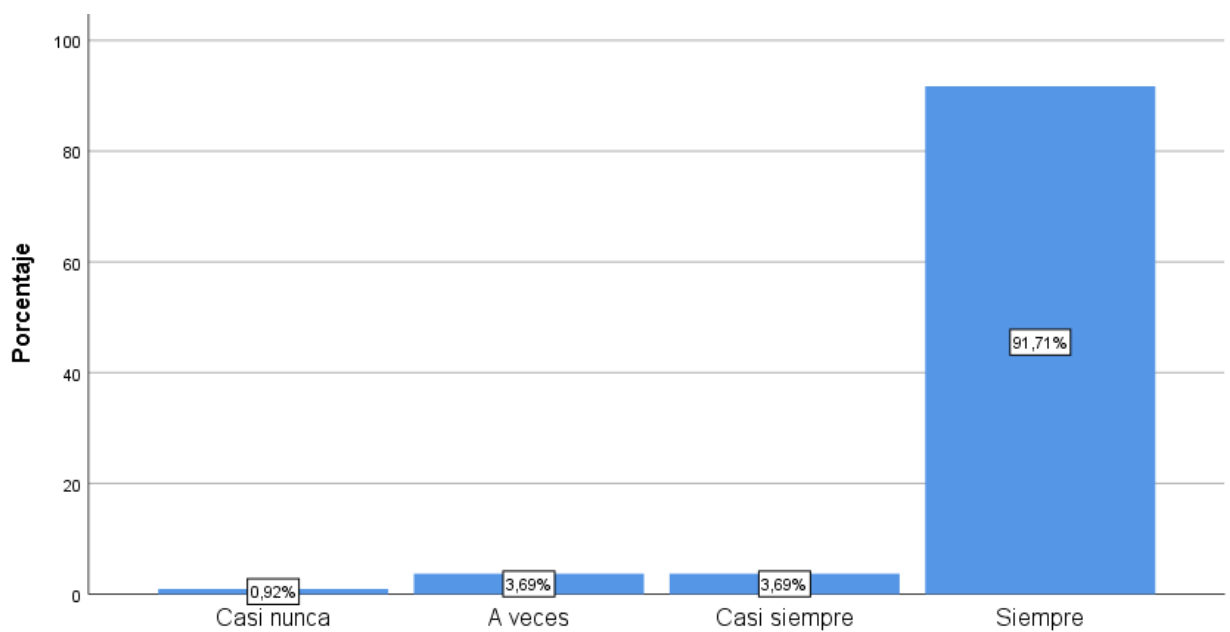
2. ¿Alguna vez tuvo que comprar los medicamentos de su receta al no encontrarlos en el establecimiento de salud?



3. ¿Le entregaron el medicamento con el nombre prescrito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Casi nunca	2	,9	,9	,9
A veces	8	3,7	3,7	4,6
Casi siempre	8	3,7	3,7	8,3
Siempre	199	91,7	91,7	100,0
Total	217	100,0	100,0	

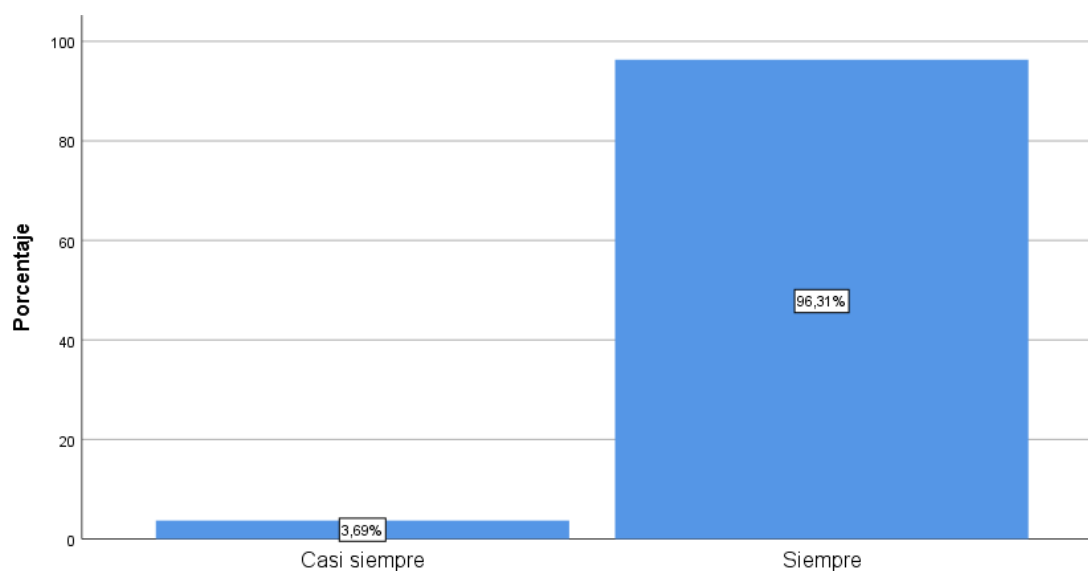
3. ¿Le entregaron el medicamento con el nombre prescrito?



4. ¿Le entregaron el medicamento en la dosis correcta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	8	3,7	3,7	3,7
	Siempre	209	96,3	96,3	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

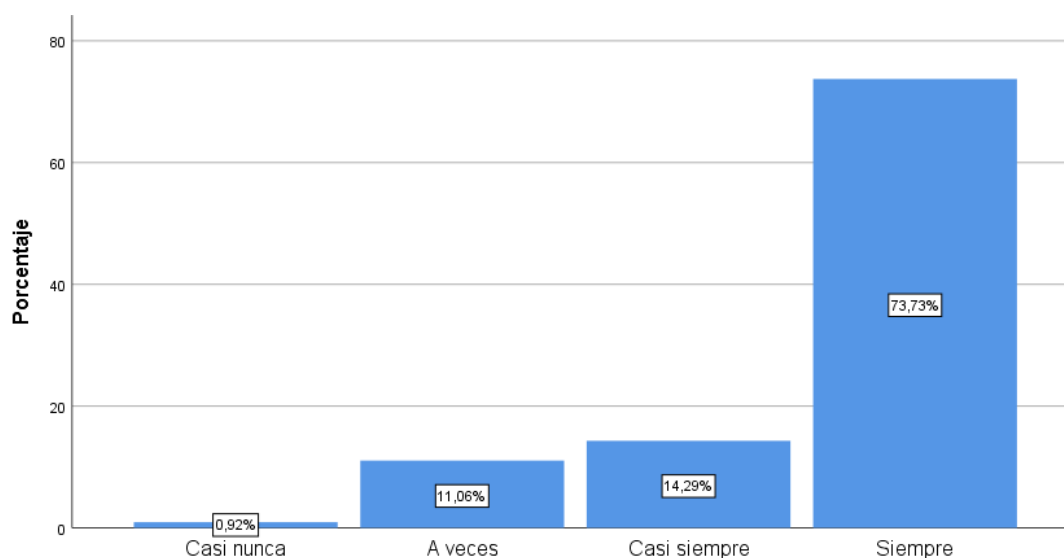
4. ¿Le entregaron el medicamento en la dosis correcta?



5. ¿Le entregaron el medicamento en la cantidad correcta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	,9	,9	,9
	A veces	24	11,1	11,1	12,0
	Casi siempre	31	14,3	14,3	26,3
	Siempre	160	73,7	73,7	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

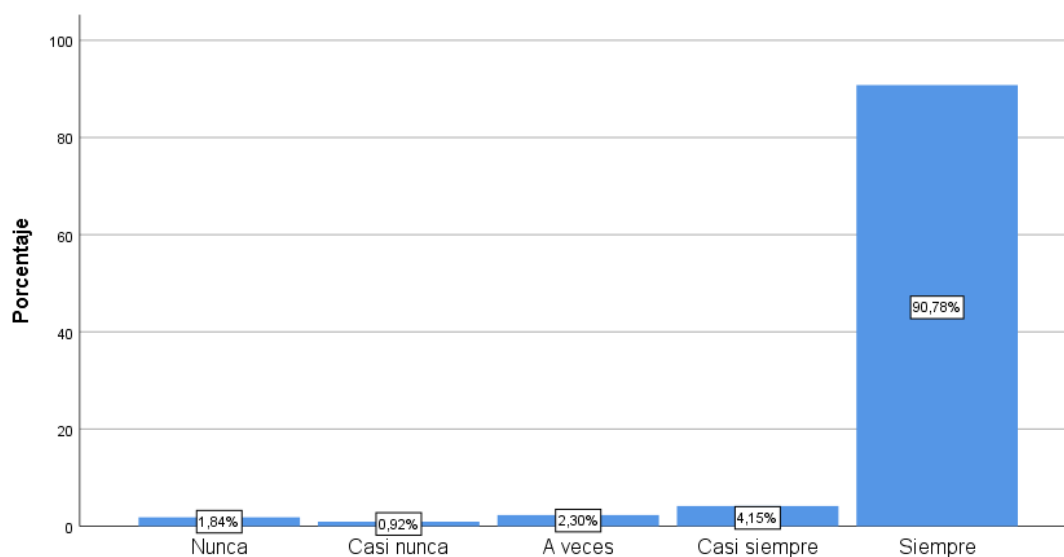
5. ¿Le entregaron el medicamento en la cantidad correcta?



6. ¿Los medicamentos antimicrobianos y psicotrópicos se atienden solo con receta médica (Rp)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	4	1,8	1,8	1,8
Casi nunca	2	,9	,9	2,8
A veces	5	2,3	2,3	5,1
Casi siempre	9	4,1	4,1	9,2
Siempre	197	90,8	90,8	100,0
Total	217	100,0	100,0	

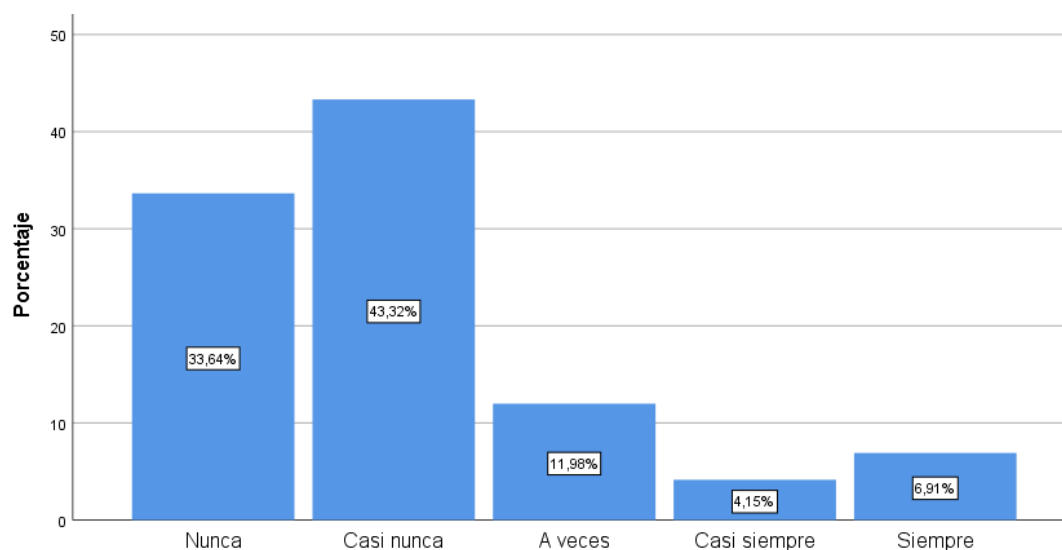
6. ¿Los medicamentos antimicrobianos y psicotrópicos se atienden solo con receta médica (Rp)?



7. ¿Está informado sobre el comité de farmacovigilancia (CFVC) en el establecimiento de salud?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	73	33,6	33,6	33,6
	Casi nunca	94	43,3	43,3	77,0
	A veces	26	12,0	12,0	88,9
	Casi siempre	9	4,1	4,1	93,1
	Siempre	15	6,9	6,9	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

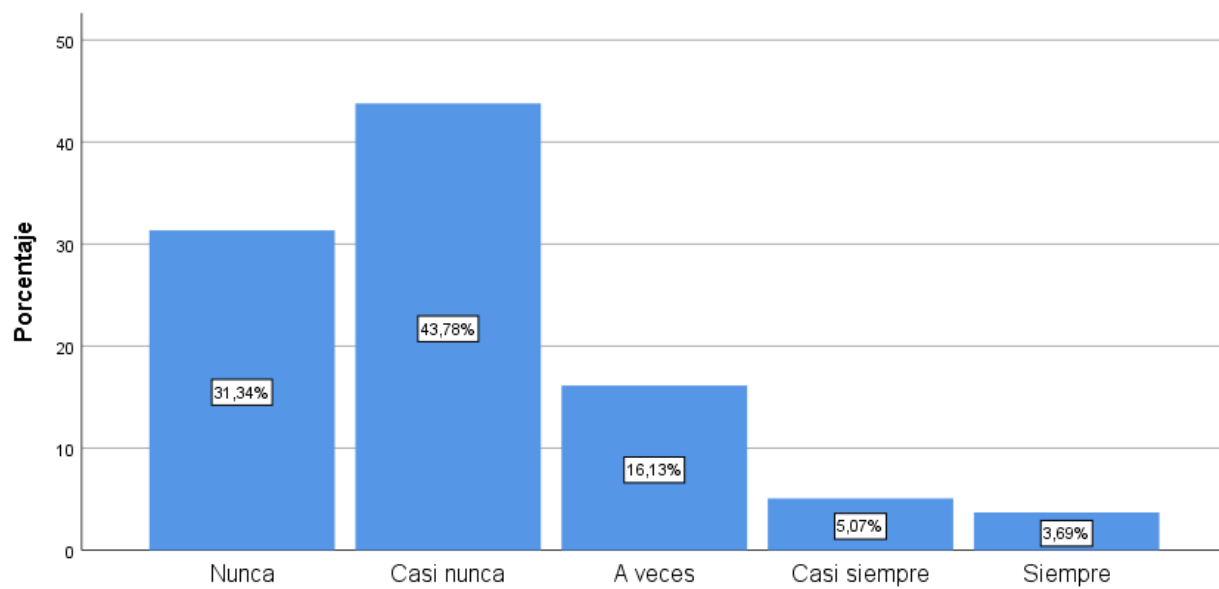
7. ¿Está informado sobre el comité de farmacovigilancia (CFVC) en el establecimiento de salud?



8. ¿Está informado sobre el sistema de reporte de notificaciones de sospechas de reacciones adversas a medicamentos RAM?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	68	31,3	31,3	31,3
	Casi nunca	95	43,8	43,8	75,1
	A veces	35	16,1	16,1	91,2
	Casi siempre	11	5,1	5,1	96,3
	Siempre	8	3,7	3,7	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

8. ¿Está informado sobre el sistema de reporte de notificaciones de sospechas de reacciones adversas a medicamentos RAM?

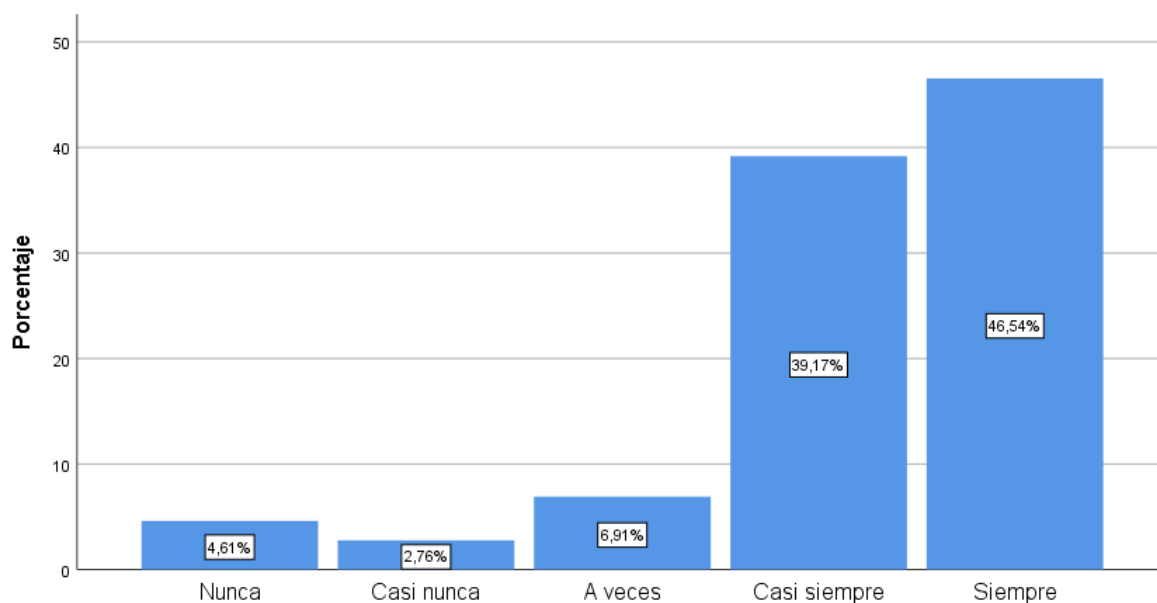


Dimensión: Gestión Enfocada en el usuario

9. ¿Se cumplen con los procedimientos de las buenas prácticas de dispensación (BPD)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	4,6	4,6	4,6
	Casi nunca	6	2,8	2,8	7,4
	A veces	15	6,9	6,9	14,3
	Casi siempre	85	39,2	39,2	53,5
	Siempre	101	46,5	46,5	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

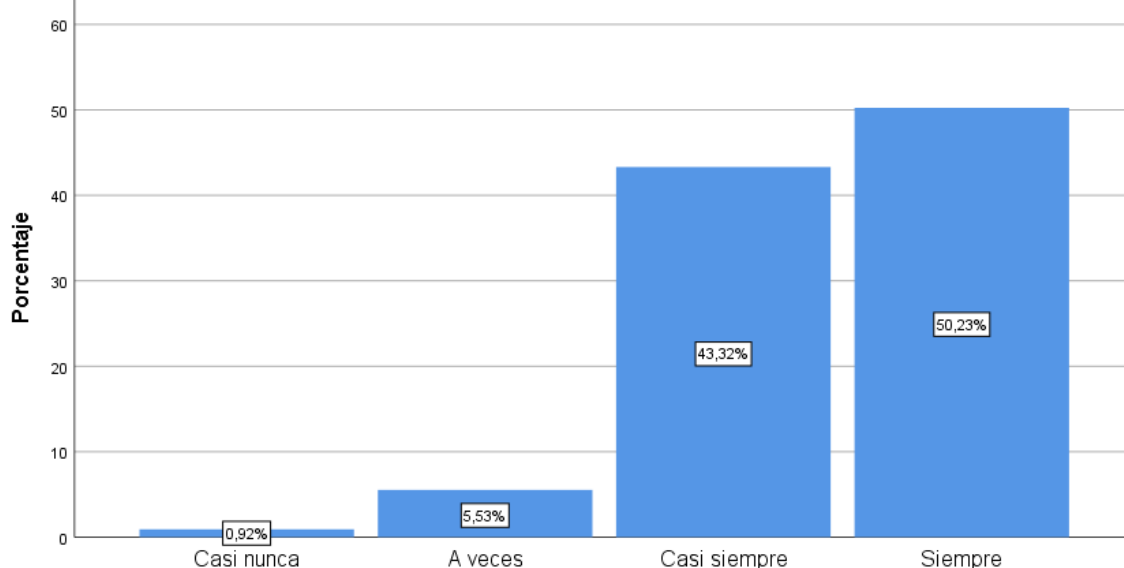
9. ¿Se cumplen con los procedimientos de las buenas prácticas de dispensación (BPD)?



10. ¿El dispensador le brinda información pertinente sobre el medicamento entregado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	,9	,9	,9
	A veces	12	5,5	5,5	6,5
	Casi siempre	94	43,3	43,3	49,8
	Siempre	109	50,2	50,2	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

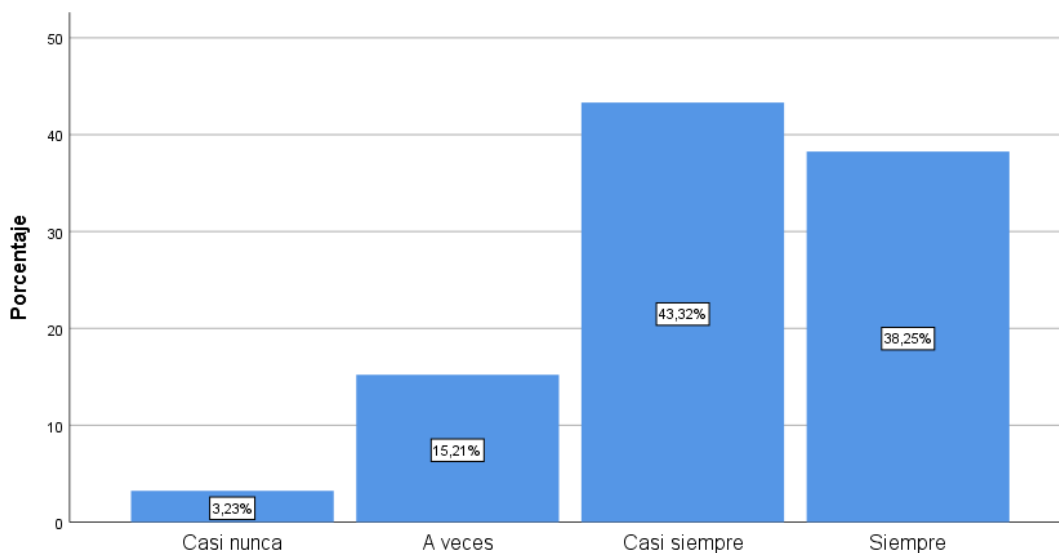
10. ¿El dispensador le brinda información pertinente sobre el medicamento entregado?



11. ¿El área de farmacia cuenta con un adecuado ambiente para el servicio de dispensación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	Casi nunca	7	3,2	3,2
	A veces	33	15,2	18,4
	Casi siempre	94	43,3	61,8
	Siempre	83	38,2	100,0
	Total	217	100,0	

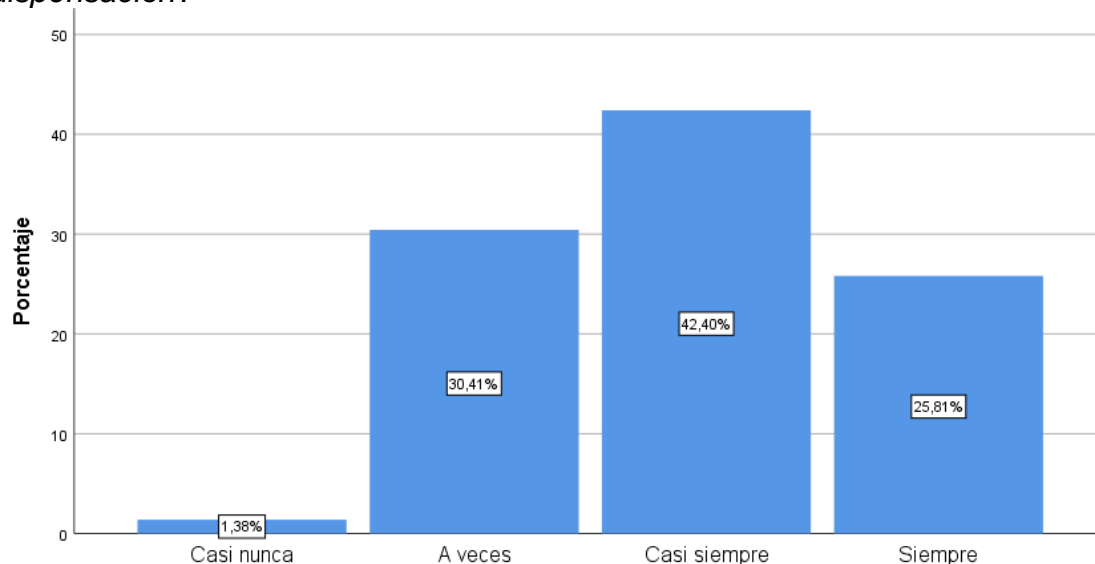
11. ¿El área de farmacia cuenta con un adecuado ambiente para el servicio de dispensación?



12. ¿Se cuenta con suficiente dotación de personal para el servicio de dispensación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	1,4	1,4	1,4
	A veces	66	30,4	30,4	31,8
	Casi siempre	92	42,4	42,4	74,2
	Siempre	56	25,8	25,8	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

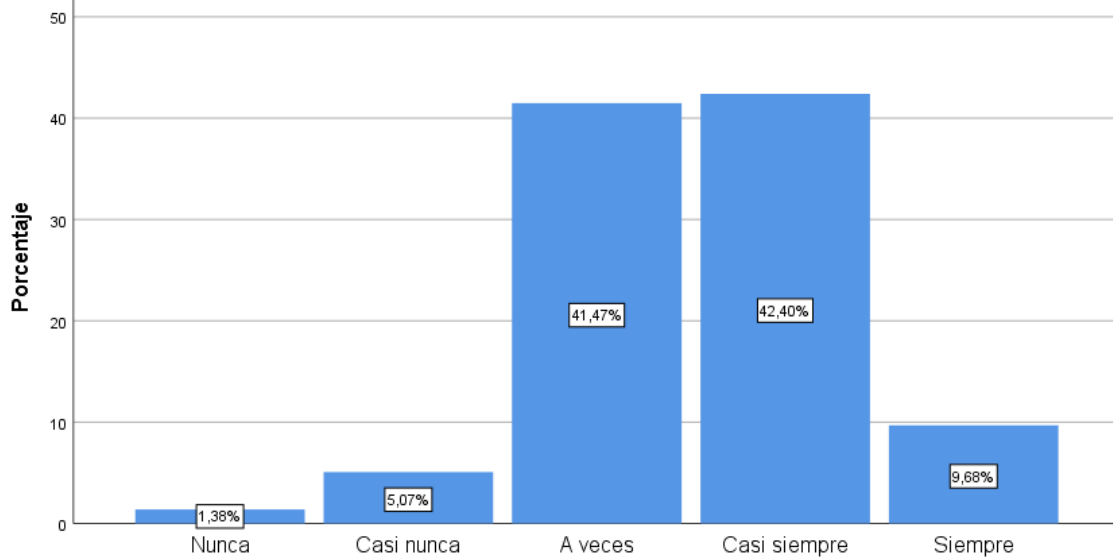
12. ¿Se cuenta con suficiente dotación de personal para el servicio de dispensación?



13. ¿La orientación estuvo a cargo del químico Farmacéutico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	1,4	1,4	1,4
	Casi nunca	11	5,1	5,1	6,5
	A veces	90	41,5	41,5	47,9
	Casi siempre	92	42,4	42,4	90,3
	Siempre	21	9,7	9,7	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

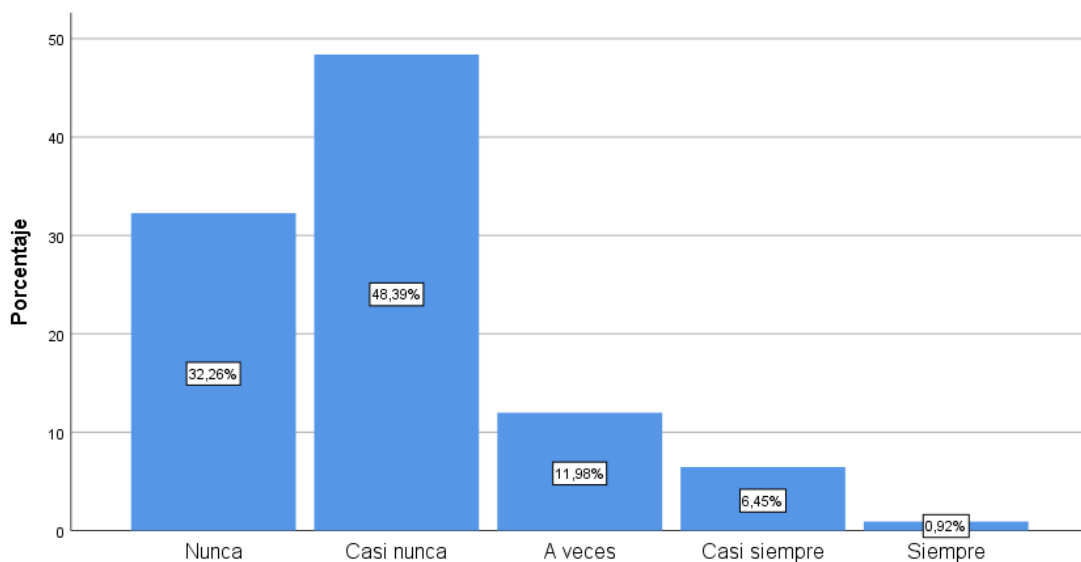
13. ¿La orientación estuvo a cargo del químico Farmacéutico?



14. ¿Tiene conocimiento del comité de seguimiento farmacoterapéutico (CFCT)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	70	32,3	32,3	32,3
Casi nunca	105	48,4	48,4	80,6
A veces	26	12,0	12,0	92,6
Casi siempre	14	6,5	6,5	99,1
Siempre	2	,9	,9	100,0
Total	217	100,0	100,0	

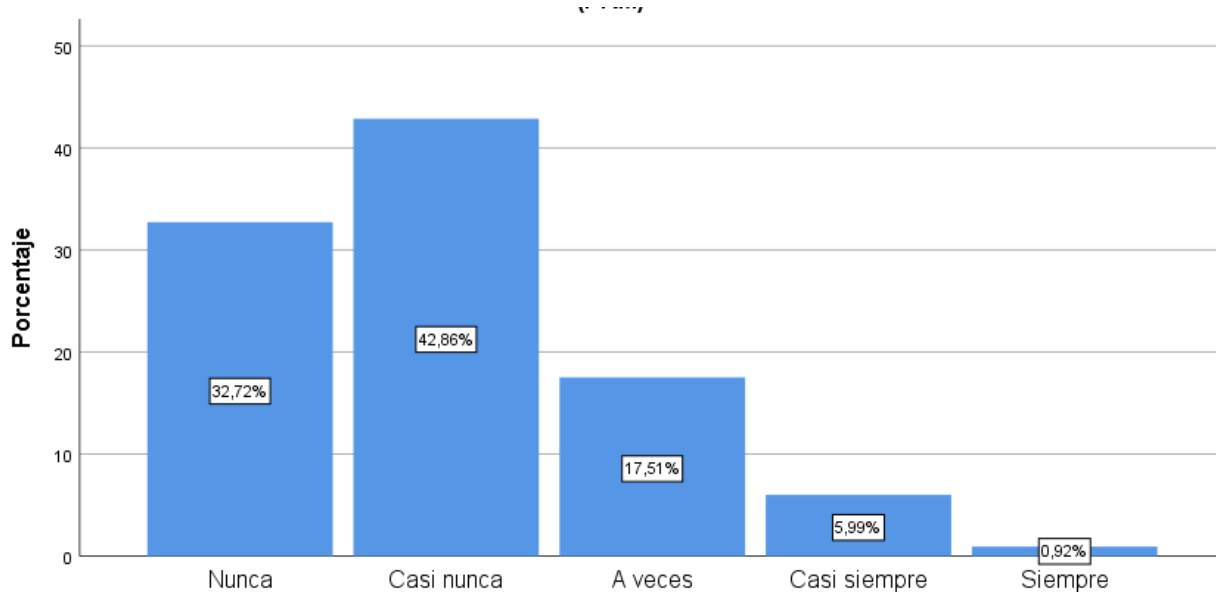
14. ¿Tiene conocimiento del comité de seguimiento farmacoterapéutico (CFCT)?



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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	71	32,7	32,7	32,7
	Casi nunca	93	42,9	42,9	75,6
	A veces	38	17,5	17,5	93,1
	Casi siempre	13	6,0	6,0	99,1
	Siempre	2	,9	,9	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

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



Alfa de Cronbach para cada dimensión

Variable Satisfacción al acceso a los medicamentos

Alfa de cronbach de la variable

Estadísticas de fiabilidad	
Variable Satisfacción al acceso a los medicamentos	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,754	18

Fuente: Elaboración propia

Alfa de cronbach de la dimensión Humana

Estadísticas de fiabilidad	
Dimensión Humana	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,744	5

Fuente: Elaboración propia

Alfa de cronbach de la dimensión técnico científica

Estadísticas de fiabilidad	
Dimensión Técnico Científica	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,651	10

Fuente: Elaboración propia

Alfa de cronbach de la dimensión entorno

Estadísticas de fiabilidad	
Dimensión Entorno	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,384	3

Fuente: Elaboración propia

Variable Gestión Farmacéutica

Alfa de cronbach de la variable

Estadísticas de fiabilidad	
Variable Gestión Farmacéutica	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,476	15

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Gestión enfocada en el medicamento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,060	9

Fuente: Elaboración propia

Dimensión: Gestión Enfocada en el usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,411	6

Fuente: Elaboración propia