

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL**



**“GESTION FARMACEUTICA Y SATISFACCION DEL USUARIO
EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO MATERNO
INFANTIL MEXICO, LIMA 2024”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL EN SALUD PUBLICA Y COMUNITARIA**

**AUTORA:
JENNY EDITH, DIAZ FERNANDEZ**

**ASESOR:
DR. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTIÉRREZ**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:
Salud Publica y Comunitaria**

**Callao, 2025
PERÚ**

**“GESTION FARMACEUTICA Y SATISFACCION DEL USUARIO
EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO MATERNO
INFANTIL MEXICO, LIMA 2024”**

AUTORA:
JENNY EDITH, DIAZ FERNANDEZ

GESTION FARMACEUTICA Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO MATERNO INFANTIL MEXICO, LIMA 2024

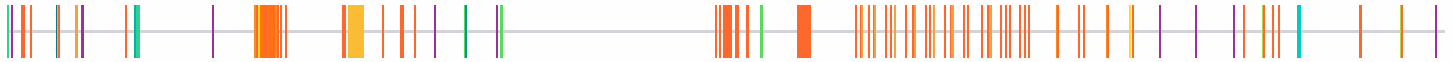
12%
Textos sospechosos

12% Similitudes
<
1% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas

0% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: DIAZ FERNANDEZ.docx ID del documento: f59957018cbe8742b494b9264b97ed3b26df9173 Tamaño del documento original: 1011,25 kB Autor: jenny Diaz fernandez	Depositante: jenny Diaz fernandez Fecha de depósito: 3/12/2024 Tipo de carga: url_submission fecha de fin de análisis: 5/12/2024	Número de palabras: 12.166 Número de caracteres: 81.715
---	---	--

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes de similitudes

Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.unac.edu.pe https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/8411/TESIS-VILLANUEVA_YAURI... 6 fuentes similares	6%		Palabras idénticas: 6% (801 palabras)
2	alicia.concytec.gob.pe Descripción: Gestión farmacéutica y satisfacción en el acces... https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC_2366be1fae1e052813f11f193081be71/Descri... 3 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (506 palabras)
3	repositorio.unac.edu.pe Listar Salud Pública y Comunitaria por palabra clave "Ges... https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/1967/browse?type=subject&value=Gestión... 2 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (502 palabras)
4	alicia.concytec.gob.pe Descripción: Nivel de satisfacción de los usuarios del servi... https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UHFR_15d330d6c4e0d44863134c56d9121087 1 fuente similar	1%		Palabras idénticas: 1% (136 palabras)
5	repositorio.ucsg.edu.ec http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/13952/1/T-UCSG-POS-MGSS-216.pdf	1%		Palabras idénticas: 1% (126 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	repositorio.unaj.edu.pe http://repositorio.unaj.edu.pe:8080/xmlui/bitstream/handle/UNAJ/352/TESIS_Tapia_Apaza_Edith...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (28 palabras)
2	Documento de otro usuario #da91da El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)
3	repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112150/Toma_ZJP-SD.pdf?sequen...	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)
4	Documento de otro usuario #39e3e2 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)
5	TESIS PERCEPCION DE LA CALIDAD y SATISFACCION DURANTE EL PARTO ... #684372 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD	: Ciencias de la Salud
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN	: Facultad de Ciencias de la Salud
TÍTULO	: “Gestión Farmacéutica Y Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del centro materno infantil México, Lima 2024”
AUTORA	: Jenny Edith Díaz Fernández ORCID: 0009-0003316-3209 DNI 08688636
ASESOR	: Dr. Hernán Oscar Cortez Gutiérrez ORCID: 0000-0002-1516 5583 DNI: 08437032
LUGAR DE EJECUCIÓN	: Centro Materno Infantil México
UNIDAD DE ANÁLISIS	: Usuarios adultos
TIPO	: Aplicativo
ENFOQUE	: Cuantitativo
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	: No experimental descriptiva y transversal
TEMA OCDE	: Salud Publica y Comunitaria

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- DRA. ANA ELVIRA LOPEZ DE GOMEZ PRESIDENTA
- DRA. VANESSA MANCHA ALVAREZ SECRETARIA
- DRA AGUSTINA PILAR MORENO OBREGON VOCAL

ASESOR(A): DR. HERNÁN OSCAR CORTEZ GUTIÉRREZ

Nº de Libro: 07

Nº de Folio: 193

Nº de Acta: 017 - 2025

Fecha de Aprobación de la tesis:

14 de enero de 2025

Resolución de Sustentación:

Nº



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL

ACTA N° 017-2025

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO DE SEGUNDA
ESPECIALIDAD PROFESIONAL**

Siendo las 17:30 horas del día martes, 14 de Enero de 2025 mediante el uso de la Plataforma Virtual Google Meet de la Facultad de Ciencias de la Salud, se reunió el Jurado de Sustentación del CXL Ciclo Taller de Tesis para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional, conformado por los siguientes docentes:

Presidente (a): DRA. ANA ELVIRA LOPEZ DE GOMEZ
Secretario (a): DRA. VANESSA MANCHA ALVAREZ
Vocal: DRA. AGUSTINA PILAR MORENO OBREGON

Con la finalidad de evaluar la sustentación de la Tesis titulada:

GESTION FARMACEUTICA Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO MATERNO
INFANTIL MEXICO, LIMA 2024

presentado por el(la) los(las) tesista(s):

DIAZ FERNANDEZ JENNY EDITH

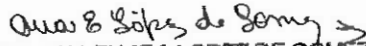
Para optar el Título de Segunda Especialidad Profesional en:

SALUD PÚBLICA Y COMUNITARIA


Luego de la sustentación, los miembros del Jurado formularon las respectivas preguntas, las mismas que fueron absueltas satisfactoriamente.

En consecuencia, el Jurado de Sustentación acordó **APROBAR** por **UNANIMIDAD** con la escala de calificación cuantitativa **17 DIECISIETE** y calificación cualitativa **MUY BUENO** conforme al Artículo 24° del Reglamento de Grados y Títulos de la UNAC, aprobado por Resolución N° 150-2023-CU del 15 de Junio de 2023, con lo que se dio por terminado el acto, siendo las 18:00 horas del mismo día.

Bellavista, 14 de Enero de 2025


DRA. ANA ELVIRA LOPEZ DE GOMEZ
Presidente(a)


DRA. VANESSA MANCHA ALVAREZ
Secretario(a)


DRA. AGUSTINA PILAR MORENO OBREGON
Vocal

DEDICATORIA

A Dios, por guiar mis pasos con sabiduría para alcanzar este gran logro.

A mis padres, pilares fundamentales en mi vida, por confiar en mí y brindarme todo su amor.

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios, por permitirme culminar con esta etapa tan importante de mi vida.

A mis padres, por ser ejemplo de superación en mi vida, por ser mi motivación, y sobre todo por darme su amor.

A mis hermanos, y sobrinos, por su apoyo incondicional y por demostrarme la fe que tienen en mí.

A mi Alma mater, la Universidad Nacional del Callao, por ser el centro que me brindó la oportunidad de formarme académicamente, por sus valores y principios, y por haberme ofrecido un entorno propicio para desarrollar habilidades y competencias.

ÍNDICE

	Pag.
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
INTRODUCCIÓN.....	9
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	10
1.2 Formulación del Problema.....	13
1.2.1. Problema General.....	13
1.2.2. Problemas Específicos.....	13
1.3 Objetivos de la Investigación.....	13
1.3.1. Objetivo General.....	13
1.3.2. Objetivos Específicos.....	13
1.4 Justificación.....	14
1.5 Delimitantes de la investigación.....	15
1.5.1. Delimitante teórica.....	15
1.5.2. Delimitante temporal.....	16
1.5.3. Delimitante espacial.....	16
II. MARCO TEÓRICO.....	17
2.1. Antecedentes del Estudio.....	17
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	17
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	19
2.2. Base Teórica.....	21
2.3. Base Conceptual.....	23
2.4. Definición de términos básicos.....	27
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	28
a. Hipótesis General.....	28
b. Hipótesis Específicas.....	28
3.1.1. Operacionalización de variables.....	29
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO.....	30
4.2. Método de Investigación.....	30
4.3. Población y Muestra.....	31

4.3.1.	Población.....	31
4.3.2.	Muestra de Estudio.....	31
4.3.3.	Criterios de inclusión	31
4.3.3.	Criterios de exclusión	32
4.4.	Lugar de estudio y período desarrollado.....	32
4.5.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	32
4.5.1.	Técnicas	32
4.5.2.	Instrumentos	32
4.6.	Análisis y procesamiento de datos.....	33
4.7.	Aspectos Éticos en la investigación	33
V.	RESULTADOS	34
5.1.	Resultados Descriptivos	34
5.2.	Resultados Inferenciales.....	45
	Otros resultados estadísticos.....	51
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56
6.1.	Contrastación de la hipótesis.....	56
6.2.	Contrastación de los resultados con estudios similares	57
6.3.	Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	58
VII.	CONCLUSIONES.....	60
VIII.	RECOMENDACIONES.....	61
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
	ANEXOS.....	67
	Anexo 01: Matriz de consistencia.....	68
	Anexo 02: Instrumentos validados	69
	Anexo 03: Consentimiento informado	72
	Anexo 4: Base de datos	73

ÍNDICE DE TABLAS DE CONTENIDO

	Pag.
Tabla 1. Sexo de los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024	34
Tabla 2. Edad de los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024	35
Tabla 3. Descripción de gestión farmacéutica en su dimensión Fiabilidad percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.....	36
Tabla 4. Descripción de gestión farmacéutica en su dimensión capacidad de respuesta percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024	37
Tabla 5. Descripción de gestión farmacéutica en su dimensión seguridad percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.....	38
Tabla 6. Descripción de gestión farmacéutica en su dimensión empatía percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.....	39
Tabla 7. Descripción de gestión farmacéutica en su dimensión tangibilidad percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.....	40
Tabla 8. Descripción de gestión farmacéutica percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024	41
Tabla 9. Descripción de la satisfacción en su dimensión humanística percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.....	42
Tabla 10. Descripción de la satisfacción en su dimensión tecnológica-científica percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.....	43

Tabla 11. Descripción de la satisfacción en su dimensión entorno percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.....	44
Tabla 12. Descripción de la satisfacción percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.....	45
Tabla 13. Test de Normalidad de la variable Gestión Farmacéutica	46
Tabla 14. Test de Normalidad de la variable Satisfacción del usuario.....	46
Tabla 15. El coeficiente de correlación según Spearman entre gestión farmacéutica y la variable satisfacción del usuario.....	47
Tabla 16. El coeficiente de correlación según Spearman variable gestión farmacéutica y dimensión Humanística de la variable satisfacción del usuario.	48
Tabla 17. El coeficiente de correlación según Spearman variable gestión farmacéutica y dimensión tecnológica científica de la variable satisfacción del usuario.....	49
Tabla 18. El coeficiente de correlación según Spearman variable gestión farmacéutica y dimensión entorno de la variable satisfacción del usuario.	50
Tabla 19. El coeficiente de correlación según Spearman entre la dimensión Fiabilidad y la variable satisfacción del usuario.....	51
Tabla 20. El coeficiente de correlación según Spearman entre la dimensión de Capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario.....	52
Tabla 21. El coeficiente de correlación según Spearman entre la dimensión de Seguridad y la variable satisfacción del usuario.....	53
Tabla 22. El coeficiente de correlación según Spearman entre la dimensión de Empatía de la gestión farmacéutica y la variable satisfacción del usuario.....	54
Tabla 23. El coeficiente de correlación según Spearman entre la dimensión de tangibilidad y la variable satisfacción del usuario	55

ÍNDICE DE FIGURAS DE CONTENIDO

Pag.

Figura 1. Sexo de los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.	34
Figura 2. Edad de los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.	35
Figura 3. Descripción de gestión farmacéutica en su dimensión Fiabilidad percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.....	36
Figura 4. Descripción de gestión farmacéutica en su dimensión capacidad de respuesta percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.	37
Figura 5. Descripción de gestión farmacéutica en su dimensión seguridad percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.....	38
Figura 6. Descripción de gestión farmacéutica en su dimensión empatía percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.....	39
Figura 7. Descripción de gestión farmacéutica en su dimensión tangibilidad percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.....	40
Figura 8. Descripción de gestión farmacéutica percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.....	41
Figura 9. Descripción de satisfacción en su dimensión humanística percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.....	42
Figura 10. Descripción de la satisfacción en su dimensión tecnológica-científica percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.....	43

Figura 11. Descripción de la satisfacción en su dimensión entorno percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.....	44
Figura 12. Descripción de la satisfacción percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.....	45

RESUMEN

El presente estudio tuvo como **objetivo** determinar la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024. **Metodología.** Se utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño correlacional y no experimental. La muestra estuvo compuesta por 151 usuarios del servicio de farmacia, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios: uno para evaluar la gestión farmacéutica y otro para medir la satisfacción del usuario. **Resultados** revelaron que existe una relación significativa y positiva entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario ($r = 0.513$, $p = 0.000$), lo que indica que, a mayor calidad en la gestión farmacéutica, mayor es la satisfacción de los usuarios. Además, se identificaron correlaciones positivas en todas las dimensiones evaluadas: humanística ($r = 0.516$, $p = 0.000$), tecnológica-científica ($r = 0.495$, $p = 0.000$), y entorno ($r = 0.478$, $p = 0.000$), lo que subraya la importancia de la atención integral en la satisfacción del usuario. **Conclusión.** La gestión farmacéutica influye de manera significativa en la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México. Las dimensiones de atención humanística, tecnológica-científica y el entorno tienen un impacto positivo en la percepción del servicio.

Palabras clave: Gestión farmacéutica, satisfacción, usuarios.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between pharmaceutical management and user satisfaction in the pharmacy service of the Centro Materno Infantil México, Lima 2024. Methodology. A quantitative approach was used, with a correlational and non-experimental design. The sample was made up of 151 users of the pharmacy service, to whom two questionnaires were applied: one to evaluate pharmaceutical management and another to measure user satisfaction. Results revealed that there is a significant and positive relationship between pharmaceutical management and user satisfaction ($r = 0.513$, $p = 0.000$), which indicates that the higher the quality of pharmaceutical management, the greater the user satisfaction. In addition, positive correlations were identified in all dimensions evaluated: humanistic ($r = 0.516$, $p = 0.000$), technological-scientific ($r = 0.495$, $p = 0.000$), and environment ($r = 0.478$, $p = 0.000$), which underlines the importance of comprehensive care in user satisfaction. Conclusion. Pharmaceutical management significantly influences the satisfaction of users of the pharmacy service at the Centro Materno Infantil México. The dimensions of humanistic, technological-scientific care and the environment have a positive impact on the perception of the service.

Keywords: Pharmaceutical management, satisfaction, users.

INTRODUCCIÓN

El rol del farmacéutico ha evolucionado, adquiriendo mayor importancia y responsabilidad en la atención farmacéutica al interactuar directamente con los usuarios para asegurar la correcta dispensación de medicamentos en dosis adecuadas, previniendo su uso inadecuado, reduciendo riesgos para la salud y disminuyendo costos asociados..

La gestión farmacéutica es clave para la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia, pues garantiza la administración eficiente de recursos, la dispensación segura de medicamentos y una atención de alta calidad, promoviendo un uso racional que minimiza errores y mejora los resultados en salud. Así, la satisfacción del usuario se convierte en un indicador esencial de la calidad y éxito de la gestión, reflejando su percepción sobre el servicio, el acceso a medicamentos y la atención personalizada.

La satisfacción del usuario en la farmacia se vincula a tres dimensiones clave: humanística, tecnológica-científica y del entorno, abarcando desde la calidad de la interacción entre personal y paciente hasta la precisión técnica y la organización del espacio, influyendo todas en la experiencia del usuario. Un estudio en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México evaluó esta satisfacción, analizando la gestión farmacéutica, la percepción de la información sobre medicamentos y posibles fallas comunicativas entre el farmacéutico y el paciente. Con un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, se utilizaron cuestionarios y análisis de datos para interpretar los resultados, aplicando el cuestionario de Toma Jimmy de 2022.

El presente informe de investigación está constituido: I: planteamiento del problema, que incluye la determinación del problema, formulación del problema, objetivos y justificación, II: incluye los antecedentes, bases teóricas, marco conceptual y la definición de términos, III: considera las variables e hipótesis, así como la operacionalización de variables, IV: metodología; V: Resultados VI: Discusión de los resultados VII: conclusiones VIII: Recomendaciones y IX: Referencias bibliográficas, como también los anexos..

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

El servicio de farmacia es una profesión clave que ha evolucionado significativamente debido a los avances terapéuticos y tecnológicos, adoptando una actitud proactiva centrada en las personas y su bienestar. En un entorno marcado por la digitalización, robotización e incluso la inteligencia artificial, se requiere un uso eficiente y sostenible de estas herramientas para optimizar los servicios farmacéuticos. Este escenario exige estrategias claras que orienten el desarrollo profesional y la mejora continua de los servicios farmacéuticos (1).

En el 2022 La Organización de las Naciones Unidas (2), mediante la **Agenda 2030**, promueve el acceso a medicamentos seguros y servicios sanitarios de calidad para garantizar una vida saludable. En este marco, la gestión farmacéutica es clave para la eficacia de los servicios y la satisfacción del usuario, influenciada por sus expectativas, estado de salud y el sistema sanitario (3).

Según la **Organización Panamericana de la Salud**, la gestión farmacéutica incluye la planificación, gestión y atención directa al usuario, basadas en buenas prácticas farmacéuticas con estándares nacionales de calidad. Sin embargo, entre 1997 y 2011, solo el 40% de los clientes recibió atención conforme a estas directrices, mientras que el 60% no fue atendido adecuadamente, debido a factores como falta de capacitación del personal, supervisión deficiente y recursos insuficientes (4). Para abordar estas deficiencias, la OPS ha emitido recientemente recomendaciones para fortalecer los conocimientos y servicios farmacéuticos entre profesionales y técnicos del área (5).

Según la **OPS (6)**, en los países de bajos ingresos, los medicamentos representan el mayor gasto público en salud después del personal, contribuyendo al empobrecimiento y endeudamiento familiar. El gasto

público en salud varía significativamente, desde menos del 20% en países de altos ingresos hasta el 66% en países de bajos ingresos.

En Sudamérica, muchos países destinan menos del 6% del PBI a la salud, lo que resulta en una baja inversión en sus sistemas sanitarios (7). En Argentina, los mayores de 50 años de hogares con menor nivel económico son los más afectados (8). En Brasil, entre 2013 y 2019, se reportaron limitaciones en el acceso a medicamentos en el sistema público debido a la falta de financiamiento y la baja capacidad de gasto de las autoridades (9). En Ecuador, el nivel de servicios farmacéuticos fue evaluado como regular, destacándose negativamente la disponibilidad de productos, mientras que la seguridad brindada por el farmacéutico y el tiempo de espera recibieron mejores calificaciones. Esto subraya la necesidad de estrategias para mejorar la gestión y disponibilidad de medicamentos en las farmacias ecuatorianas (10).

La OPS (4) informó que Perú participa en un proyecto latinoamericano para implementar indicadores de servicios farmacéuticos con el fin de mejorar la calidad de atención, enfocándose en la calidad, gestión, atención farmacéutica, recursos humanos e investigación. Sin embargo, el INEI señaló que existen desigualdades significativas en el acceso a medicamentos, especialmente en las zonas rurales, selváticas y andinas, con un 39,9% de la población nacional sin garantía de acceso. En 2014, el 42,9% de los usuarios de 181 centros de salud no recibieron los medicamentos recetados debido a falta de stock, el 24,5% no encontró farmacia en el centro y el 13,6% fue instruido a comprar los medicamentos externamente (11).

En 2022, el Colegio Médico del Perú denunció la escasez de medicamentos en los establecimientos de salud públicos en diversas regiones del país, lo que obligó a los ciudadanos a recurrir a boticas y farmacias privadas para adquirir los fármacos. Las principales regiones afectadas por esta falta de medicamentos fueron Lambayeque, Pasco, Piura y Huancavelica (12).

Por otra parte, un servicio de farmacia consiste en un conjunto de acciones del sistema de salud para garantizar una atención integral y continua, enfocada en las necesidades de los pacientes. Los medicamentos son elementos esenciales y su consumo debe ser promovido de manera racional (13).

El estudio de El Hajj et al. (14) en Qatar evidencian una satisfacción deficiente con el papel del farmacéutico, mientras que Ghsoub et al. (15) encontró alta satisfacción con el diseño de la farmacia y el personal. La satisfacción del paciente puede mejorar la gestión farmacéutica, y su percepción de la calidad del servicio depende de sus necesidades y de si recibe una atención adecuada (16). La calidad de la atención es relativa, tanto al interesado como al servicio brindado (17). La satisfacción del paciente está vinculada a las acciones para cumplir sus intereses y la eficiencia del personal en mejorar su calidad de vida, siendo un indicador clave del desempeño (18). Zastowny et al. (19) identifican que los costos elevados, la ineficiencia y la falta de atención adecuada son causas de insatisfacción.

En el Centro Materno Infantil México, Lima, uno de los problemas es la gestión de los servicios farmacéuticos, que impacta directamente en la calidad de atención y satisfacción de los usuarios. A pesar de ser un centro de salud clave en la atención materno-infantil, se enfrenta a dificultades en la disponibilidad y distribución de medicamentos, lo que genera demoras en la atención y desconfianza por parte de los pacientes. La escasez de medicamentos esenciales y la falta de un control adecuado en la gestión de inventarios son factores críticos que afectan la prestación de servicios. Además, el personal farmacéutico, aunque comprometido, enfrenta limitaciones en cuanto a capacitación continua y recursos disponibles para cumplir con las mejores prácticas farmacéuticas. Esta situación se ve agravada por problemas administrativos y logísticos, como la falta de coordinación entre los proveedores y el centro de salud. Como resultado, la satisfacción del usuario se ve reducida, especialmente en lo que respeta

al tiempo de espera, la disponibilidad de medicamentos y la calidad del servicio farmacéutico. Estos problemas reflejan una necesidad urgente de mejorar la gestión farmacéutica en el centro, asegurando un **acceso oportuno a medicamentos** y una atención de calidad que cumpla con las expectativas de los pacientes.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en la dimensión humanística en el servicio de farmacia del centro materno infantil México, Lima 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en la dimensión tecnológica-científica en el servicio de farmacia del centro materno infantil México, Lima 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en la dimensión entorno en el servicio de farmacia del centro materno infantil México, Lima 2024?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la gestión farmacéutica y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Identificar la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en la dimensión humanística en el servicio de farmacia del centro materno infantil México, Lima 2024.

- Identificar la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en la dimensión tecnológica-científica en el servicio de farmacia del centro materno infantil México, Lima 2024.
- Identificar la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en la dimensión entorno en el servicio de farmacia del centro materno infantil México, Lima 2024

1.4 Justificación

Justificación Teórica

El estudio radica en la evaluación previa de la gestión farmacéutica, tanto en la administración de medicamentos como en la satisfacción del usuario. Se analizó cómo estos factores influyen en el acceso y uso de las medicinas recetadas y obtenidas, con el objetivo de proponer mejoras significativas al Centro Materno Infantil. Estas mejoras buscan optimizar tanto la gestión institucional como la calidad de la atención brindada a los usuarios. El trabajo se sustenta bajo a la teoría de la calidad.

Justificación Práctica

El presente estudio es particularmente relevante dado que, en la actualidad, el acceso a medicamentos es limitado. A menudo, si los usuarios no pueden adquirir medicamentos de marca, las versiones genéricas no están disponibles, lo que resulta en un gasto considerable para aquellos que deben buscar los medicamentos necesarios fuera del centro de salud o esperar a que estén disponibles en la farmacia. Esta situación es inaceptable, ya que puede empeorar el estado de salud del paciente y genera una insatisfacción considerable con la gestión farmacéutica y la atención en la farmacia del Establecimiento de Salud.

Justificación Metodológica

En este estudio, se utilizaron dos instrumentos para la recopilación de información. El primero fue un cuestionario diseñado para evaluar el nivel

de satisfacción de los usuarios, mientras que el segundo se enfocó en analizar la gestión farmacéutica del Centro Materno Infantil. Estos instrumentos permitieron obtener datos relevantes y precisos, esenciales para abordar los objetivos de la investigación y proporcionar una visión clara de las áreas de mejora tanto en la atención farmacéutica como en la satisfacción del paciente.

Justificación Social

El presente estudio reviste una gran importancia social, ya que aborda aspectos clave relacionados con la salud pública y el bienestar de la población atendida en el Centro Materno Infantil México, Lima. Mejorar la gestión farmacéutica y la satisfacción de los usuarios tiene un impacto directo en la calidad de vida de los pacientes, especialmente en un contexto donde la atención materno-infantil es crucial. La optimización de los servicios farmacéuticos contribuye a un mejor acceso a medicamentos seguros y eficaces, lo cual es fundamental para el tratamiento adecuado de enfermedades y la prevención de complicaciones. Además, este estudio busca identificar y corregir las deficiencias en la gestión, lo que puede resultar en una reducción de costos y una mayor eficiencia en el uso de los recursos, favoreciendo a la población más vulnerable, que depende de estos servicios para su salud. Al promover una atención farmacéutica de calidad, se fortalece el sistema de salud local, lo que, en última instancia, mejora la confianza de los usuarios en los servicios públicos de salud y contribuye al bienestar colectivo.

1.5 Delimitantes de la investigación

1.5.1. Delimitante teórica

El estudio se centró en el análisis de las variables relacionadas con la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario. Se basó en teorías y modelos previos que con las variables en estudio. Sin embargo, se limitó a considerar exclusivamente las variables que

influyen en el contexto específico, dejando de lado otras posibles variables teóricas que podrían enriquecer el análisis.

1.5.2. Delimitante temporal

La investigación se desarrolló durante los meses de agosto a octubre del año 2024.

1.5.3. 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.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Estudio

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Alcívar S. (Ecuador, 2019). En su trabajo de Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios farmacéuticos en el hospital general Guasmo Sur. Se refiere que los servicios farmacéuticos son un conjunto de acciones en el Sistema Nacional de Salud del Ecuador, que busca garantizar la atención integral sanitaria, teniendo a los medicamentos, dispositivos e insumos como elementos clave en el tratamiento de enfermedades. El **objetivo** de este proyecto es determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios de la Farmacia del Hospital Guasmo Sur. Se aplicó **la metodología:** Mixed Methods Research, con una encuesta validada por expertos con las dimensiones de Service Performance. **Resultados:** tangibles alcanzaron 0.37, seguridad 0.33, Fiabilidad 0.13, empatía 0.10 y capacidad de respuesta 0.7. **Conclusión:** El estudio es necesario fortalecer los procesos subjetivos y objetivos, y elaborar un plan de mejoras para la atención farmacéutica del Hospital.(20)

Duque. (Colombia,2020). Se realizó un estudio para evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto al acceso y uso de medicamentos en los establecimientos minoristas de los barrios Policarpa y Santander en Bogotá, Colombia. El **objetivo** evaluar la satisfacción de los usuarios. La **metodología** del estudio, de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, incluyó una muestra de 120 usuarios. Los **resultados** indicaron que el 64.8% de los participantes estaban satisfechos con el acceso a los medicamentos. Además, el 89.9% había conseguido al menos un medicamento en los últimos seis meses, aunque solo el 59.1% utilizó medicamentos prescritos por un médico. En **conclusión**, el estudio mostró que más de la mitad de los usuarios estaban satisfechos con el acceso a los medicamentos en estos establecimientos. (21)

Romero, Peñaranda y Ramírez. (Colombia, 2021). Se realizó un estudio en el distrito turístico y cultural de Riohacha, Colombia. El **Objetivo** de este proyecto es evaluar la satisfacción de los usuarios en la entrega de medicamentos por parte de las IPS y EPS. La **metodología** del estudio, un diseño descriptivo no experimental, encuestaron a 96 usuarios de una población de 189 pacientes. Los **resultados** revelaron que el 49.3% de los pacientes percibía un tiempo de espera excesivo para recibir sus medicamentos, y el 49% experimentó un impacto negativo en su estado de ánimo debido a las dificultades para obtenerlos. El 64.1% de los usuarios valoró el esfuerzo del personal en la entrega de medicamentos, y el 66.7% destacó la amabilidad del personal. No obstante, el 53.1% señaló que la entrega de medicamentos a menudo se realizaba después de la fecha prevista. En **conclusión**, el estudio evidenció que el tiempo prolongado de espera y la falta de cumplimiento de las promesas de las instituciones afectan la satisfacción del usuario, aunque se valoran las medidas de bioseguridad implementadas.(22)

Espinoza R. (Ecuador, 2021). en su trabajo titulado “Sistema de gestión de calidad para la atención farmacéutica en el Hospital Verdi Cevallos Balda” en Ecuador, tuvo como **objetivo** establecer un sistema de gestión de calidad para la atención farmacéutica basado en las Buenas Prácticas de Farmacia. La **metodología**, se utilizó una encuesta autoadministrada aplicada a 222 usuarios de la farmacia. Los **resultados** mostraron que el 68% de los pacientes tuvo dificultades para encontrar la farmacia, el 69% para obtener todas las medicinas, y el 71% alcanzó la privacidad deseada; además, el 60% recibió instrucciones sobre el uso de los medicamentos. El 66% de los usuarios internos calificó el servicio como satisfactorio, y el 100% del personal realiza controles rigurosos en medicamentos e insumos, basándose en la fecha de caducidad y temperatura. En **conclusión**, el nivel de satisfacción del usuario externo fue bajo, mientras que el del usuario interno y el personal del servicio fue medio, y se propuso un sistema de gestión de calidad para mejorar la atención farmacéutica. (23)

Berhabue Et al. (2022) Este estudio tuvo como **objetivo** identificar la magnitud de los servicios de farmacia y cuantificar la satisfacción del cliente con ellos, empleando **metodología**, un diseño transversal cuantitativo. Los datos fueron ingresados en Epi Data, exportados a SPSS 26.0 y analizados mediante análisis factorial exploratorio, para identificar las dimensiones clave de los servicios farmacéuticos. Los **resultados**: El análisis arrojó un intervalo de confianza del 95% y un valor de significación estadística de $p < 0,05$. Se **concluyó** que el número de productos farmacéuticos recetados y dispensados, así como el estado civil y el sexo de los participantes, predijeron la satisfacción general del cliente. Sin embargo, se identificó una brecha significativa en los locales y componentes relacionados con la cadena de suministro. (24)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Toma, Z. (2022), El **objetivo** del estudio fue determinar en qué medida la gestión farmacéutica influye en la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia de un policlínico en Lima en 2022. Se empleó una **metodología** de tipo básica con un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra incluyó a 108 participantes que completaron un cuestionario de manera presencial tras otorgar su consentimiento informado. Los **resultados** demostraron que la gestión farmacéutica tiene un impacto significativo en la satisfacción del paciente, abarcando dimensiones humanísticas, tecnológicas, científicas y del entorno, con una significancia estadística de $p=0,00$. Del total de los participantes, el 48.1% percibió una satisfacción muy alta, el 39.8% la consideró satisfactoria, y el 12.0% se mostró poco satisfecho. En **conclusión**, se confirmó que la gestión farmacéutica influye positivamente en la satisfacción del paciente en todas sus dimensiones. (25)

Zevallos, N. (Apurímac, 2022). El estudio tuvo como **objetivo** evaluar cómo la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en la Botica Farmacom C&G de Andahuaylas, Apurímac, en 2022. **La metodología**, con un diseño no

experimental de corte transversal y una muestra de 92 personas seleccionadas por muestreo no probabilístico por conveniencia, se utilizó un cuestionario Service Performance para recolectar datos. El análisis incluyó la prueba chi cuadrado para evaluar asociaciones y el Rho de Spearman para medir la influencia. Los **resultados** indicaron que el 56.5% de los usuarios percibe la calidad del servicio como excelente y el 43.5% como buena. **Conclusión:** Existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, con una influencia relativa según el Rho de Spearman. (26)

Santillán C. (Lima, 2021). El **objetivo** del trabajo de investigación fue describir cómo la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción de los usuarios en la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública en Lima, en 2021. La **metodología**, un diseño no experimental, de nivel descriptivo-correlacional y enfoque cuantitativo. La población incluyó a los asistentes de la farmacia ambulatoria, y la muestra estuvo compuesta por 75 usuarios, seleccionados mediante muestreo no probabilístico. Para la recolección de datos, se utilizó una encuesta basada en un cuestionario de 20 preguntas. La hipótesis general planteaba que la calidad del servicio se vincula significativamente con la satisfacción del usuario, lo cual fue confirmado a través de análisis estadístico inferencial, los **resultados** indicaron un valor de $p=0.000$ y un coeficiente de correlación de 0.572. **Conclusión:** indican una relación positiva considerable, donde una mejor calidad del servicio está asociada con un mayor nivel de satisfacción entre los usuarios.(27)

Isuiza, J. (Callao, 2022) La presente investigación tuvo como **objetivo** de Determinar la relación entre la gestión farmacéutica y el acceso a los medicamentos esenciales en el área funcional de farmacia en el hospital de ventanilla,2022. La **metodología**, un enfoque cuantitativo, tipo de investigación Básica, nivel correlacional, método hipotético-deductivo, diseño No experimental y alcance transversal, la muestra es por encuesta constituida la población por 60 trabajadores del área funcional de farmacia

del Hospital de Ventanilla, con dos instrumentos validados por juicio de expertos con experiencia en el campo farmacéutico. Los **resultados** indicaron un valor de significancia de $p=0.000$ y es menor de 0.05. **Conclusión**, existe relación entre la gestión farmacéutica y el acceso a medicamentos esenciales. Teniendo una correlación positiva moderada de 0,599 para Rho de Spearman.(28)

Huamán, V (Cusco, 2023). El **objetivo** principal de la investigación fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en establecimientos farmacéuticos de Cusco en 2023. La **metodología**, un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, de tipo básico y nivel descriptivo-correlacional. La muestra estuvo compuesta por 306 clientes, con un nivel de confiabilidad del 92% para una población infinita. Se emplearon encuestas y un instrumento validado para medir ambas variables. Los **resultados** mostraron una correlación de Rho Spearman de 0.74 con una significancia de 0.01, lo que indica que una mayor calidad del servicio se asocia con una mayor satisfacción del cliente. **Conclusión:** se encontró una relación significativa entre las dimensiones de tangibilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, fiabilidad y la satisfacción del cliente. (29)

2.2. Base Teórica

2.2.1. Teoría de la Expectativa-Desconfirmación (Expectancy-Disconfirmation theory-EDT).

La teoría de la Expectativa-Desconfirmación, propuesta por Richard Oliver en 1980, sugiere que la satisfacción del cliente se basa en la comparación entre las expectativas previas y la percepción del desempeño real del producto o servicio. Cuando el desempeño percibido supera las expectativas del cliente, se genera satisfacción, mientras que si no alcanza las expectativas, se produce insatisfacción. Esta teoría se ha utilizado ampliamente para comprender cómo las percepciones de los consumidores influyen en su nivel de satisfacción y, en consecuencia, en su

comportamiento posterior, como la lealtad o la recomendación del servicio o producto evaluado (30).

2.2.2. Teoría de la Equidad (Equity Theory)

La Teoría de la Equidad, propuesta por John Stacy Adams en 1963, plantea que los clientes evalúan la justicia de una transacción o servicio en función de la relación entre lo que reciben y lo que aportan. Si perciben que lo que reciben es proporcional a lo que han invertido (ya sea en tiempo, dinero o esfuerzo), experimentarán satisfacción. Sin embargo, si sienten que existe una desproporción entre ambos elementos, pueden experimentar insatisfacción. Esta teoría es especialmente relevante en situaciones donde los consumidores comparan el valor recibido con el esfuerzo o costo invertido en obtener un servicio, como es el caso de los servicios farmacéuticos, donde los clientes valoran tanto la calidad del servicio como el costo de los productos o el tiempo invertido en la atención. (31).

2.2.3. Modelo SERVQUAL

El Modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988, es una herramienta que evalúa la calidad del servicio a través de cinco dimensiones clave: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. La satisfacción del usuario se determina mediante la comparación entre las expectativas previas y las percepciones reales del servicio recibido en cada una de estas dimensiones. Este modelo se ha utilizado ampliamente en la evaluación de la calidad en servicios de salud y farmacias, donde las interacciones personalizadas, la capacidad de atención y la percepción de la competencia profesional son factores esenciales para lograr la satisfacción del usuario. (32)

2.2.4. Teoría de la Motivación-Higiene (Motivation-Hygiene Theory)

La Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como la teoría de los dos factores de Herzberg (1959), propone que existen dos tipos de factores que influyen en la satisfacción del individuo: los factores motivadores y los

factores de higiene. Los factores motivadores, como los logros y el reconocimiento, generan satisfacción, mientras que los factores de higiene, como las políticas de empresa y las condiciones laborales, solo previenen la insatisfacción. En el ámbito de los servicios, mejorar los factores de higiene puede evitar la insatisfacción, mientras que potenciar los factores motivadores incrementa la satisfacción del cliente. Esta teoría es útil para desarrollar estrategias de mejora de la calidad en el servicio, que se centran en abordar los aspectos que previenen la insatisfacción (factores de higiene) y en maximizar aquellos que incrementan la satisfacción (factores motivadores). (33)

2.3. Base Conceptual

2.3.1. Gestión Farmacéutica

La gestión farmacéutica mejora la calidad de la atención, lo que a su vez incrementa la satisfacción del paciente. El director técnico de la farmacia es responsable de asegurar la disponibilidad de medicamentos y de implementar buenas prácticas en almacenamiento, preparación y cuidado de productos farmacéuticos, considerando la experiencia del personal, el uso de herramientas tecnológicas y el cumplimiento de los estándares establecidos por los organismos reguladores.(34)

La gestión farmacéutica abarca un conjunto de actividades estructuradas y coordinadas, enfocadas en la adquisición, almacenamiento, distribución y uso seguro de medicamentos y productos sanitarios. Además, incluye la administración eficiente de los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para garantizar una atención sanitaria de alta calidad, con un enfoque en la seguridad y eficiencia del paciente.(35)

La gestión farmacéutica en el entorno hospitalario requiere un enfoque multidisciplinario que considere no solo la correcta adquisición y dispensación de medicamentos, sino también la optimización de los recursos, la seguridad del paciente y la eficiencia operativa. La integración de herramientas de gestión como el análisis financiero y la planificación

estratégica es fundamental para alcanzar una atención sanitaria de alta calidad.(36)

El rol del farmacéutico ha evolucionado más allá de la simple dispensación de medicamentos, para convertirse en un gestor integral dentro del sistema sanitario. Esto incluye la participación activa en la gestión de recursos, la evaluación de costos y la implementación de estrategias que mejoren la eficacia y eficiencia de los servicios de farmacia en el entorno hospitalario.(37)

Dimensiones de Gestión Farmacéutica

1. Fiabilidad

La fiabilidad en la gestión farmacéutica se refiere a la capacidad del servicio para proporcionar medicamentos y servicios sin errores y de manera consistente. La implementación de sistemas de control de calidad y procedimientos estandarizados es crucial para asegurar que los pacientes reciban el tratamiento adecuado en el momento oportuno manteniendo la confianza en el servicio farmacéutico.(38)

2. Capacidad de Respuesta

La capacidad de respuesta en la farmacia no solo implica la rapidez con la que se atienden las solicitudes de los pacientes, sino también la capacidad de anticipar y satisfacer sus necesidades de manera efectiva. La optimización de los procesos internos y la capacitación del personal son esenciales para mejorar esta dimensión y garantizar una atención eficiente.(39)

3. Empatía

La empatía en la gestión farmacéutica es crucial para mejorar la relación entre el farmacéutico y el paciente. La habilidad para escuchar activamente y entender las preocupaciones del paciente contribuye a una mejor

adherencia al tratamiento y a una experiencia general más positiva en el entorno farmacéutico.(40)

4. Tangibilidad

La tangibilidad en la farmacia abarca todos los aspectos físicos del servicio, incluyendo la infraestructura, el equipo y la presentación del personal. La percepción de calidad por parte del paciente se ve influenciada por estos elementos tangibles, que deben ser mantenidos en óptimas condiciones para reflejar un servicio de alta calidad.(41)

5. Seguridad

La seguridad es una prioridad en la gestión farmacéutica, que implica la implementación de prácticas y protocolos para prevenir errores de medicación y proteger la información del paciente. La vigilancia continua y la adherencia a normativas rigurosas son fundamentales para garantizar un entorno seguro y eficaz para la dispensación de medicamentos.(42)

Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario en la farmacia comunitaria se ha convertido en un indicador clave de la calidad del servicio ofrecido. Según Santos y García (2021), la evaluación de la satisfacción del usuario permite identificar áreas de mejora en la atención farmacéutica y optimizar los procesos para incrementar la fidelidad del paciente.(43)

En su estudio, García y López (2020) afirman que 'la gestión farmacéutica adecuada tiene un impacto directo en la satisfacción del paciente, ya que mejora la eficiencia en la entrega de medicamentos y la comunicación con el usuario, lo que contribuye a una experiencia más positiva en la farmacia.(44)

Hernández (2019) destaca que 'la evaluación de la satisfacción del paciente en farmacias es esencial para asegurar la calidad del servicio y la continuidad en la atención. Esta evaluación permite ajustar los servicios a

las necesidades específicas de los usuarios y mejorar la percepción que estos tienen del servicio.(45)

Dimensiones de Satisfacción del usuario

Dimensión humana. En la satisfacción del usuario en servicios de salud se refiere a la calidad del trato interpersonal recibido por el paciente. En estudios, esta dimensión se destaca por su enfoque en la empatía, el respeto a la dignidad humana, y la comunicación efectiva. El personal de salud debe garantizar un trato que valore la individualidad del paciente, respetando sus creencias, valores y expectativas. Según una tesis realizada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), "la satisfacción del paciente está profundamente influenciada por la percepción de un trato humanizado y empático, donde se considera al paciente como un ser integral con necesidades emocionales, sociales y espirituales".(46)

Dimensión técnico-científica. aborda la calidad de los procedimientos médicos y el nivel de competencia técnica del personal de salud. En el contexto peruano, este aspecto se centra en la capacidad de los servicios de salud para proporcionar diagnósticos precisos y tratamientos efectivos, respaldados por un conocimiento actualizado y la correcta aplicación de tecnología médica. Una tesis de la Universidad Peruana Cayetano Heredia señala que "la satisfacción del paciente en la dimensión técnico-científica está ligada a la confianza en la competencia del personal médico y la eficacia de los tratamientos recibidos, siendo la percepción de seguridad un factor determinante".(47)

Dimensión del entorno. se refiere a los aspectos físicos y ambientales del servicio de salud, como la infraestructura, limpieza, comodidad, y privacidad. En tesis peruanas, esta dimensión se considera fundamental para la percepción de calidad del servicio por parte del paciente. Un estudio de la Universidad Nacional de Trujillo resalta que "el entorno físico del establecimiento de salud, incluyendo la adecuación de los espacios y la

comodidad, juega un papel crucial en la satisfacción del paciente, especialmente en lo que respecta a la privacidad y seguridad".(48)

2.4. Definición de términos básicos

Gestión farmacéutica: La gestión farmacéutica se refiere al conjunto de procesos y acciones implementadas para asegurar el funcionamiento eficiente y efectivo de una farmacia. Esto incluye la planificación, organización, dirección y control de todas las actividades relacionadas con el suministro de medicamentos y servicios farmacéuticos, con el objetivo de garantizar la calidad del servicio y la satisfacción del paciente. Una buena gestión farmacéutica implica no solo el manejo adecuado de los recursos materiales y humanos, sino también la optimización de los procesos para alcanzar un nivel óptimo de operación del establecimiento farmacéutico.(49)

Satisfacción: la satisfacción del cliente es el grado en que el rendimiento percibido de un producto o servicio coincide con las expectativas del comprador". Si el rendimiento percibido es menor que las expectativas, el cliente queda insatisfecho; si coincide con las expectativas, el cliente queda satisfecho; y si supera las expectativas, el cliente queda encantado.(50)

Usuario: el usuario es el individuo o entidad que emplea un producto o servicio, y cuyas necesidades y expectativas en su interacción directa con el producto son fundamentales para la estrategia de precios y valor percibido.(51)

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

a. Hipótesis General

Existe relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.

b. Hipótesis Específicas

- Existe relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en la dimensión humanística en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.
- Existe relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en la dimensión en el tecnológica-científica en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.
- Existe relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en la dimensión entorno en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.

3.1.1. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones Indicadores	Indicadores	Ítems	Métodos/	Escala
Gestión farmacéutica	La gestión farmacéutica abarca un conjunto de actividades estructuradas y coordinadas, enfocadas en la adquisición, almacenamiento, distribución y uso seguro de medicamentos y productos sanitarios. (35)	Conocimiento y aplicación de las herramientas farmacéuticas en el servicio de farmacia en la serie de procesos técnicos administrativos con el objetivo de satisfacer la demanda de los usuarios del centro materno infantil México.	Fiabilidad	Atención correcta	1-4	Bajo	Ordinal
			Capacidad de Respuesta	Sin errores horario.	5-8	Medio	
			Empatía	Trato amable	9-12	Alto	
			Seguridad	Comprensión del usuario.	13-16		
			Tangibilidad	Impacto visual del servicio	17-20		
Satisfacción del usuario	la satisfacción del cliente es el grado en que el rendimiento percibido de un producto o servicio coincide con las expectativas, del usuario y queda satisfecho si supera las expectativas, el cliente queda encantado. (50)	El Centro materno infantil debe tener disponibles los medicamentos que se requieren para satisfacer al usuario	Humanística	Atención con cuidado	1-5	Bajo	Ordinal
			Tecnológica-Científica	Eficacia en la Orientación Ofrecimiento de charlas educativas	6	Medio	
			Entorno	Limpieza y orden en la farmacia	11-15	Alto	

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1. Diseño metodológico

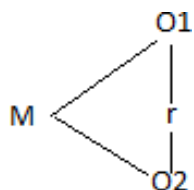
Tipo de la Investigación

El estudio es de tipo prospectiva, transversal y observacional..

La investigación es de nivel relacional, ya que tiene como objetivo detallar la relación entre las variables involucradas.

Diseño de la investigación

Se realizó una investigación de diseño descriptivo correlacional, que según Hernández (2006) el investigador evalúa y determina la dependencia o asociación que existe entre dos o más variables de estudio, en una misma unidad de investigación o unidad de estudio. A este diseño de investigación, le corresponde el siguiente esquema:



M : La muestra conformada por los usuarios

O1 : Variable Gestión Farmacéutica

O2 : Variable Satisfacción del usuario

R : Relación.

4.2. Método de Investigación

Enfoque de la Investigación

El enfoque del estudio fue cuantitativo, ya que analiza la asociación entre las variables mediante la recolección y análisis de datos numéricos.

Método de la investigación

Explica que el método inductivo-deductivo se basa en dos procesos complementarios. La inducción consiste en analizar casos particulares para llegar a generalizaciones o premisas generales, partiendo de la observación de fenómenos específicos. Por otro lado, la deducción implica un

razonamiento que va de lo general a lo particular, utilizando principios generales para derivar conclusiones aplicables a situaciones específicas. Ambos procesos son fundamentales en la investigación científica, pero el método deductivo por sí solo no es suficiente para explicar el conocimiento en su totalidad

4.3. Población y Muestra

4.3.1. Población

La población está constituida por todos los trabajadores del Centro Materno Infantil México. San Martín de Porres.

4.3.2. Muestra de Estudio

La muestra se describe como un subgrupo representativo y finito seleccionado de la población accesible. En este estudio, la muestra se obtuvo mediante un muestreo probabilístico simple, siguiendo la fórmula correspondiente.

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha/2})^2 pqN}{(d)^2(N-1) + (Z_{1-\alpha/2})^2 pq}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.50 * 0.50) * 500}{(0.05)^2(500 - 1) + (1.96)^2 * (0.50 * 0.50)}$$

$$n = \frac{480.20}{2.276} \quad n = 151$$

Dónde:

Componentes	Definición	Valor
N	Tamaño de la población	500
α	Alfa (máximo error tipo I)	0.05
1- $\alpha/2$	Nivel de confianza (95%)	0.975
Z de 1- $\alpha/2$	Varianza se busca en la Tabla de Gauss	1.96
p	Probabilidad de éxito	0.50
q	Probabilidad de fracaso	0.50
d	Error de precisión (5%)	0.05

4.3.3. 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.

4.3.3. 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 de estudio y período desarrollado

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 de Recolección de Datos

4.5.1. Técnicas

La técnica que se utilizó para recabar la información fue la encuesta, la cual es un método utilizado para recopilar información estructurada de los encuestados, ya sea de forma directa o indirecta (persona a persona, telefónica, postal o electrónica).

4.5.2. Instrumentos

En la investigación se utilizó un cuestionario como instrumento, definido como una serie de preguntas relacionadas con un tema particular, con el propósito de recopilar datos.

Este estudio llevó a cabo la recolección de datos en dos fases.:

- Cuestionario sobre Gestión farmacéutica
- Cuestionario sobre satisfacción del usuario.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

La recolección de datos se efectuó mediante la aplicación de instrumentos a los usuarios del Centro Materno Infantil México en San Martín de Porres durante el año 2023. Los datos recolectados fueron analizados utilizando el software estadístico SPSS versión 26, lo que permitió elaborar tablas y gráficos. Estos resultados fueron interpretados y analizados para desarrollar las conclusiones de la investigación y proporcionar recomendaciones pertinentes.

4.7. Aspectos Éticos en la investigación

Para llevar a cabo la investigación, se respetaron los principios éticos fundamentales, que son la autonomía, la beneficencia, la no maleficencia, la justicia, la integridad y la confidencialidad. Dado que el estudio tenía un enfoque prospectivo, se obtuvo el consentimiento informado de los participantes, asegurando su autonomía y derecho a decidir participar. Además, se recibió la aprobación de la Dirección del Hospital para la aplicación de la encuesta, garantizando así que se respetaran las normativas y lineamientos establecidos. Se solicitó la autorización a los responsables del Centro Materno Infantil México, quienes brindaron el apoyo necesario y las facilidades para la recolección de información, asegurando que el proceso se desarrollara en un ambiente de respeto y colaboración. Este enfoque también se alineó con el principio de justicia, al garantizar un trato equitativo a todos los participantes.

Asimismo, se priorizó la confidencialidad total de los pacientes involucrados, respetando su privacidad y protegiendo sus datos personales. Se han registrado con la formalidad correspondiente los textos utilizados en la elaboración del presente informe final de tesis.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados Descriptivos

Descripción de la variable Riesgo de Diabetes Mellitus

Tabla 1. Sexo de los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024

Sexo	n=151	
	N	%
Femenino	98	64.9
Masculino	53	35.1
Total	151	100.0

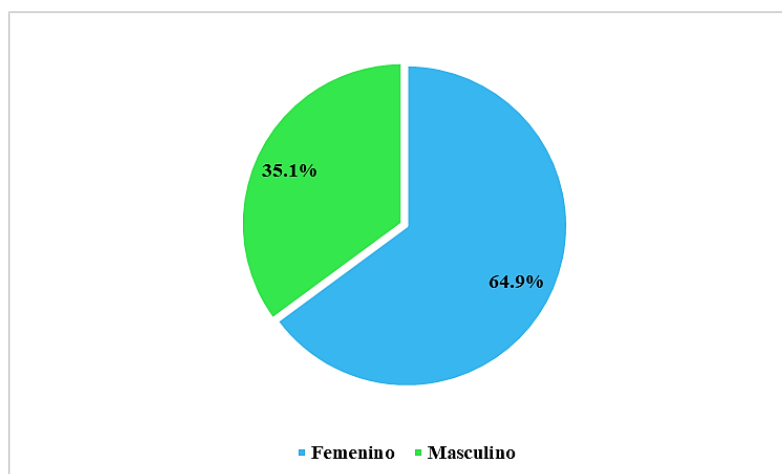


Figura 1. Sexo de los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.

En el análisis de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima, en 2024, se encontró que, de un total de 151 usuarios, el 64.9% (98 usuarios) eran mujeres, mientras que el 35.1% (53 usuarios) eran hombres. Estos datos reflejan una mayor participación femenina en el servicio de farmacia en comparación con los usuarios masculinos.

Tabla 2. Edad de los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024

Edad	n=151	
	N	%
De 18-34 años	77	51.0
35-54 años	51	33.8
Mayores de 55 años	23	15.2
Total	151	100.0

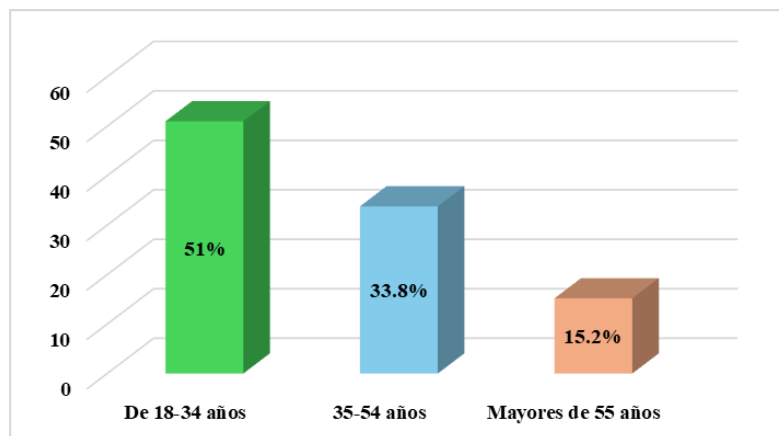


Figura 2. Edad de los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.

En el análisis de la edad de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima, en 2024, se observó que el 51.0% (77 usuarios) se encontraba en el rango de edad de 18 a 34 años, lo que representó la mayoría de los usuarios. El 33.8% (51 usuarios) tenía entre 35 y 54 años, mientras que el 15.2% restante (23 usuarios) superaba los 55 años. Estos resultados indican una mayor concentración de usuarios jóvenes y adultos jóvenes, con una participación significativamente menor de usuarios mayores.

Variable Gestión Farmacéutica

Tabla 3. Descripción de gestión farmacéutica en su dimensión Fiabilidad percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024

Fiabilidad	n=151	
	N	%
Bajo	1	0.7
Medio	101	66.9
Alto	49	32.5
Total	151	100.0

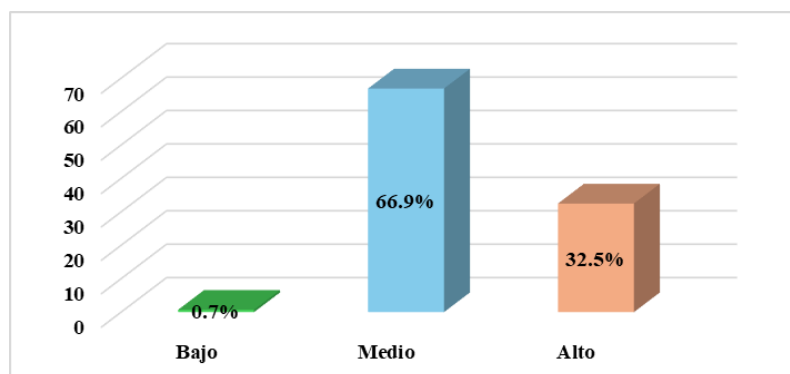


Figura 3. Descripción de gestión farmacéutica en su dimensión Fiabilidad percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.

En el análisis de la percepción de la fiabilidad de la gestión farmacéutica por parte de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima, en 2024, se encontró que el 66.9% (101 usuarios) evaluó la fiabilidad en un nivel medio, lo que representó la mayor proporción. El 32.5% (49 usuarios) percibió una alta fiabilidad, mientras que solo el 0.7% (1 usuario) calificó la fiabilidad como baja. Estos resultados sugieren que la mayoría de los usuarios percibieron una fiabilidad media o alta en la gestión farmacéutica, con una muy pequeña fracción que expresó una evaluación negativa.

Tabla 4. Descripción de gestión farmacéutica en su dimensión capacidad de respuesta percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024

Capacidad de respuesta	n=151	
	N	%
Bajo	1	0.7
Medio	105	69.5
Alto	45	29.8
Total	151	100.0

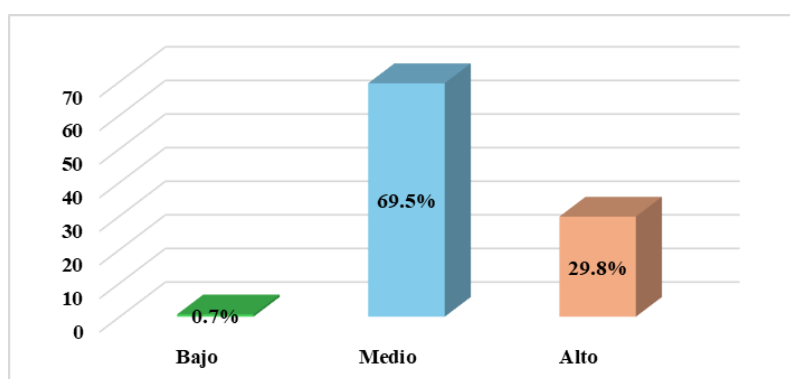


Figura 4. Descripción de gestión farmacéutica en su dimensión capacidad de respuesta percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.

En el análisis de la percepción de la capacidad de respuesta de la gestión farmacéutica por parte de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima, en 2024, se observó que el 69.5% (105 usuarios) calificó la capacidad de respuesta como media, siendo la categoría más frecuente. El 29,8% (45 usuarios) percibió una alta capacidad de respuesta, mientras que solo el 0,7% (1 usuario) la pareció baja. Estos resultados indican que la mayoría de los usuarios evalúan positivamente la capacidad de respuesta del servicio, con una notable concentración.

Tabla 5. Descripción de gestión farmacéutica en su dimensión seguridad percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024

Seguridad	n=151	
	N	%
Bajo	1	0.7
Medio	95	62.9
Alto	55	36.4
Total	151	100.0

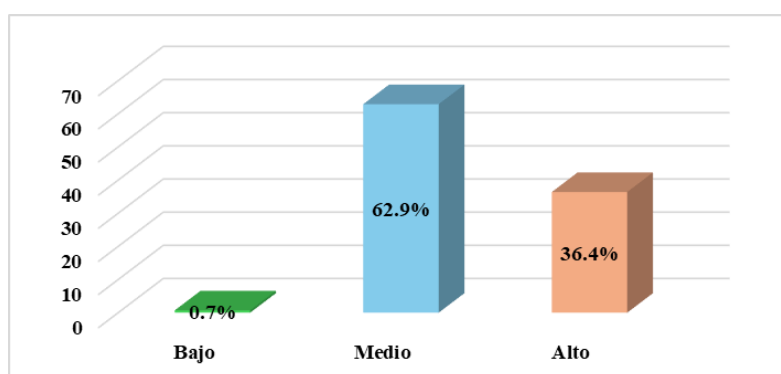


Figura 5. Descripción de gestión farmacéutica en su dimensión seguridad percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024

En el análisis de la percepción de la seguridad en la gestión farmacéutica por parte de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima, en 2024, se encontró que el 62.9% (95 usuarios) evaluó la seguridad como media, siendo la categoría más frecuente. El 36.4% (55 usuarios) percibió una alta seguridad, mientras que solo el 0.7% (1 usuario) calificó la seguridad como baja. Estos resultados indican que la mayoría de los usuarios percibieron un nivel adecuado o alto de seguridad en la gestión farmacéutica, con una prevalencia mayor de una percepción media.

Tabla 6. Descripción de gestión farmacéutica en su dimensión empatía percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024

Empatía	n=151	
	N	%
Bajo	2	1.3
Medio	87	57.6
Alto	62	41.1
Total	151	100.0

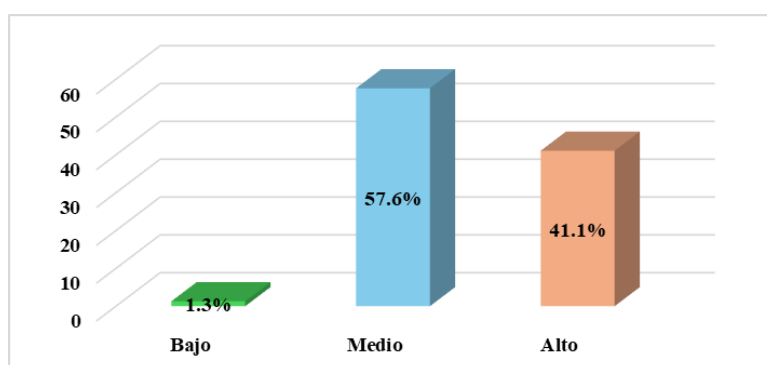


Figura 6. Descripción de gestión farmacéutica en su dimensión empatía percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024

En el análisis de la dimensión de empatía en la gestión farmacéutica percibida por los usuarios del servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima, en 2024, se encontró que el 57.6% (87 usuarios) evaluó la empatía como media, siendo la categoría más frecuente. El 41,1% (62 usuarios) percibió un alto nivel de empatía, mientras que el 1,3% (2 usuarios) calificó la empatía como baja. Estos resultados indican que la mayoría de los usuarios experimentaron una atención farmacéutica con niveles de empatía media o alta, con una mayor concentración en la categoría media.

Tabla 7. Descripción de gestión farmacéutica en su dimensión tangibilidad percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024

Tangibilidad	n=151	
	N	%
Bajo	2	1.3
Medio	97	64.2
Alto	52	34.4
Total	151	100.0

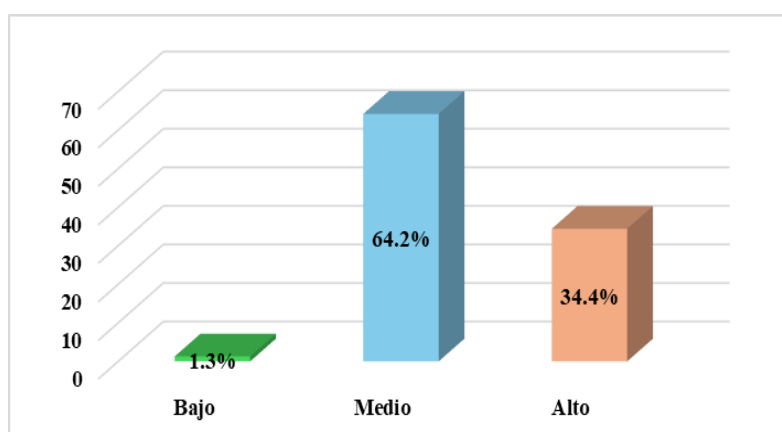


Figura 7. Descripción de gestión farmacéutica en su dimensión tangibilidad percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024

En el análisis de la dimensión de tangibilidad en la gestión farmacéutica percibida por los usuarios del servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima, en 2024, se encontró que el 64.2% (97 usuarios) evaluó la tangibilidad como media, siendo la categoría más frecuente. El 34,4% (52 usuarios) percibió un alto nivel de tangibilidad, mientras que el 1,3% (2 usuarios) la pareció baja. Estos resultados indican que la mayoría de los usuarios percibieron una adecuada tangibilidad en el servicio farmacéutico, con una mayor concentración en los medios de evaluación.

Tabla 8. Descripción de gestión farmacéutica percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024

Gestión farmacéutica	n=151	
	N	%
Bajo	1	0.7
Medio	76	50.3
Alto	74	49.0
Total	151	100.0

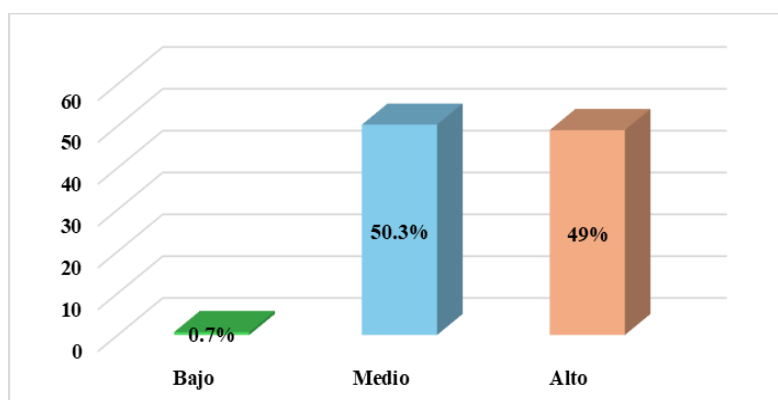


Figura 8. Descripción de gestión farmacéutica percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024

La tabla 8 presenta la percepción de los usuarios sobre la gestión farmacéutica en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima, en 2024. De los 151 usuarios encuestados, el 50,3% (76 usuarios) evaluaron la gestión farmacéutica a un nivel medio, mientras que el 49,0% (74 usuarios) la calificaron como alta. Solo un pequeño porcentaje, 0,7% (1 usuario), la percibió como baja. Estos resultados indican que, en general, la mayoría de los usuarios percibieron la gestión farmacéutica de manera positiva, con una ligera inclinación hacia una evaluación favorable.

Descripción de la variable satisfacción.

Tabla 9. Descripción de la satisfacción en su dimensión humanística percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024

Humanística	n=151	
	N	%
Bajo	2	1.3
Medio	85	56.3
Alto	64	42.4
Total	151	100.0

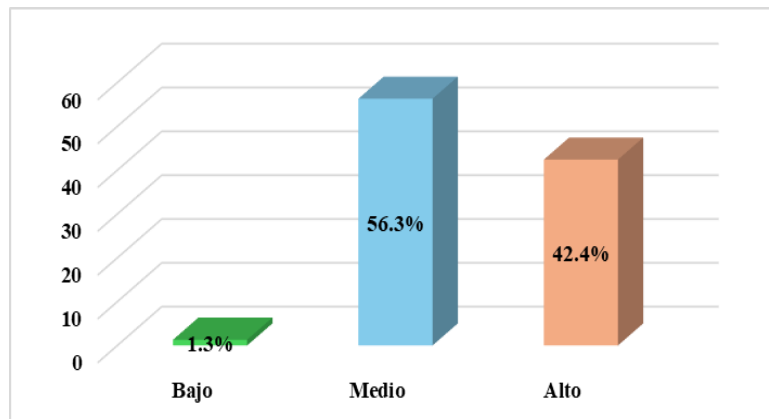


Figura 9. Descripción de satisfacción en su dimensión humanística percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024

La tabla 9 muestra la percepción de los usuarios sobre la satisfacción en la dimensión humanística en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima, en 2024. De los 151 usuarios encuestados, el 56,3% (85 usuarios) evaluaron la dimensión humanística en un nivel medio, mientras que el 42,4% (64 usuarios) la calificaron como alta. Solo un 1,3% (2 usuarios) la percibió como baja. Estos resultados reflejan una valoración mayoritariamente positiva o moderada de la atención humanística en el servicio de farmacia por parte de los usuarios.

Tabla 10. Descripción de la satisfacción en su dimensión tecnológica-científica percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024

Tecnológica-científica	n=151	
	N	%
Bajo	2	1.3
Medio	88	58.3
Alto	61	40.4
Total	151	100.0

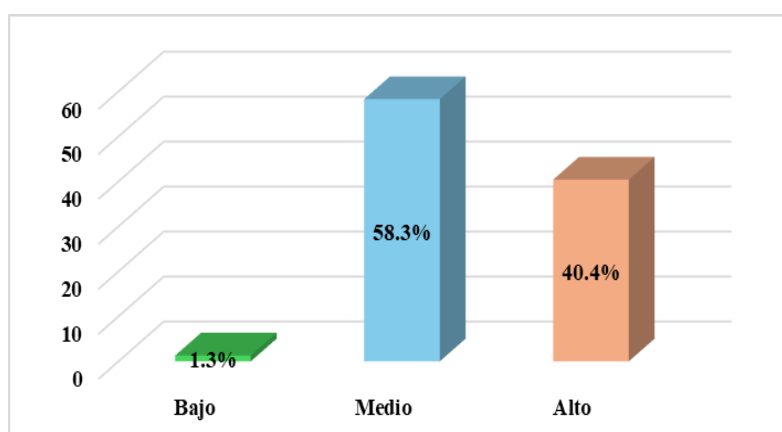


Figura 10. Descripción de la satisfacción en su dimensión tecnológica-científica percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024

La tabla 10 presenta la percepción de los usuarios sobre la satisfacción en la dimensión tecnológica-científica en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima, en 2024. De los 151 usuarios encuestados, el 58,3% (88 usuarios) evaluaron esta dimensión a un nivel medio, mientras que el 40,4% (61 usuarios) la calificaron como alta. Solo un 1,3% (2 usuarios) la percibieron como baja. Estos resultados indican una valoración en su mayoría positiva o moderada de los aspectos tecnológicos y científicos del servicio de farmacia por parte de los usuarios.

Tabla 11. Descripción de la satisfacción en su dimensión entorno percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024

Entorno	n=151	
	N	%
Bajo	3	2.0
Medio	86	57.0
Alto	62	41.1
Total	151	100.0

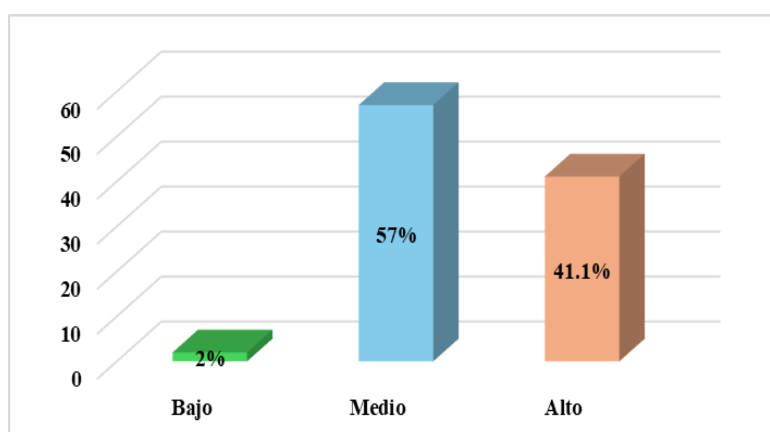


Figura 11. Descripción de la satisfacción en su dimensión entorno percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024

La tabla 11 muestra la percepción de los usuarios sobre la satisfacción en la dimensión entorno en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima, en 2024. De los 151 usuarios encuestados, el 57,0% (86 usuarios) evaluaron el entorno en un nivel medio, mientras que el 41,1% (62 usuarios) lo calificaron como alto. Solo un 2,0% (3 usuarios) percibieron el entorno como bajo.

Tabla 12. Descripción de la satisfacción percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024

Satisfacción	n=151	
	N	%
Bajo	2	1.3
Medio	64	42.4
Alto	85	56.3
Total	151	100.0

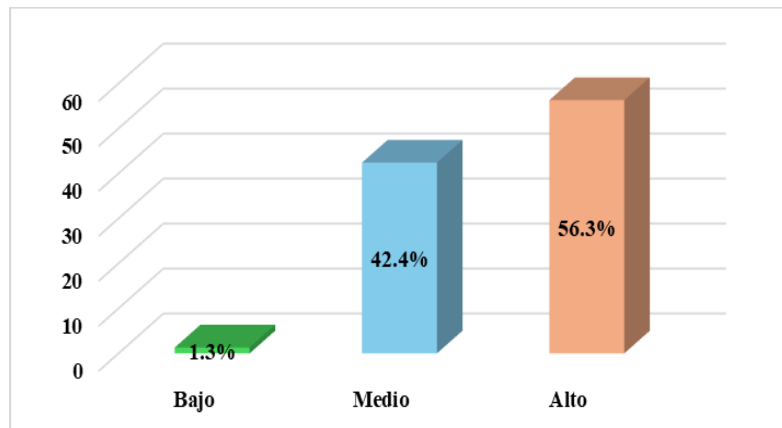


Figura 12. Descripción de la satisfacción percibido por los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024

La tabla 12 presenta la percepción general de la satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima, en 2024. De los 151 usuarios encuestados, el 56,3% (85 usuarios) calificaron su satisfacción como alta, mientras que el 42,4% (64 usuarios) la evaluaron como media. Solo un 1,3% (2 usuarios) la percibieron como baja. Estos resultados indican que la mayoría de los usuarios reportaron una satisfacción positiva con el servicio de farmacia, destacando una experiencia favorable en general.

5.2. Resultados Inferenciales

Analizaremos la normalidad de los datos para decidir el estadístico apropiado para la correlación de las variables y las dimensiones. El criterio será el siguiente:

- 1.- Si las distribuciones no son normales se usará la prueba de Spearman.
- 2.- Si las distribuciones son normales se usará la prueba de Pearson.

Tabla 13. Test de Normalidad de la variable Gestión Farmacéutica

Variable	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
Gestión Farmacéutica	0,117	151	0,000

La distribución no es normal porque el kolmogorov es de 0,117 y p valor 0,000. El p valor es menor que 0,05 por lo tanto la variable gestión no es una distribución normal.

Tabla 14. Test de Normalidad de la variable Satisfacción del usuario

Variable	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
Satisfacción del usuario	0,074	151	0,043

La distribución no es normal porque el kolmogorov es de 0.074 y p valor 0,043. El p valor es menor que 0.05 por lo tanto la variable satisfacción del usuario no es una distribución normal.

Dado que las dos distribuciones no son normales para analizar la correlación, se utilizará la relación de Spearman.

CORRELACION DE SPEARMAN; entre gestión y satisfacción.

Problema General:

¿Cuál es la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024?
Correlaciones.

Tabla 15. El coeficiente de correlación según Spearman entre gestión farmacéutica y la variable satisfacción del usuario

Correlación		Variable Gestión Farmacéutica	Variable satisfacción del usuario
Variable Gestión Farmacéutica	Coeficiente de correlación	1,000	,513**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Variable satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,513**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.

La correlación de spearman es de 0,513 y el P valor es 0,000.

El análisis de la evaluación entre las variables "Gestión Farmacéutica" y "Satisfacción del Usuario", utilizando el coeficiente de evaluación de Spearman, reveló una relación positiva moderada ($r = 0,513$) y estadísticamente significativa ($p = 0,000$). Dado que el valor p es menor a 0,05, se concluye que existe una compensación significativa entre ambas variables, lo que implica que una mejora en la gestión farmacéutica está asociada con un aumento en la satisfacción del usuario. Esta evidencia respalda la importancia de optimizar la gestión farmacéutica para mejorar la experiencia de los usuarios en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México.

Problema específico 1:

Usaremos la correlación de Spearman porque la variable gestión no es normal.

¿Cuál es relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en la dimensión humanística en el servicio de farmacia del centro materno infantil México, Lima 2024?

Tabla 16. El coeficiente de correlación según Spearman variable gestión farmacéutica y dimensión Humanística de la variable satisfacción del usuario.

Correlación		Variable Gestión Farmacéutica	D. Humanística
Variable Gestión Farmacéutica	Coeficiente de correlación	1,000	,516**
	Sig. (bilateral)	.	,000
D. Humanística	Coeficiente de correlación	,516**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.

El análisis de la evaluación entre la "Gestión Farmacéutica" y la "Dimensión Humanística" de la variable "Satisfacción del Usuario", utilizando el coeficiente de evaluación de Spearman, mostró una relación positiva moderada ($r = 0,516$) y estadísticamente significativa ($p = 0,000$). Dado que el valor p es menor a $0,05$, se concluye que existe una evaluación significativa entre ambas variables. Esto sugiere que una mejora en la gestión farmacéutica está asociada con una mayor satisfacción del usuario en la dimensión humanística, lo que destaca la importancia de la atención personalizada y centrada en el paciente para optimizar la experiencia en el servicio farmacéutico del Centro Materno Infantil México.

Problema específico 2:

¿Cuál es la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en la dimensión tecnológica-científica en el servicio de farmacia del centro materno infantil México, Lima 2024?

Tabla 17. El coeficiente de correlación según Spearman variable gestión farmacéutica y dimensión tecnológica científica de la variable satisfacción del usuario.

Correlación		Variable Gestión Farmacéutica	D. Tecnológica Científica
Variable Gestión Farmacéutica	Coeficiente de correlación	1,000	,495
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	151	151
D. Tecnológica Científica	Coeficiente de correlación	,495	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	151	151

El análisis de evaluación entre la "Gestión Farmacéutica" y la "Dimensión Tecnológica-Científica" de la variable "Satisfacción del Usuario", utilizando el coeficiente de clasificación de Spearman, mostró una relación positiva moderada ($r = 0,495$) y estadísticamente significativa ($p = 0,000$). Dado que el valor p es menor a $0,05$, se concluye que existe una evaluación significativa entre ambas variables. Esto implica que una mejor gestión farmacéutica se asocia con una mayor satisfacción del usuario en la dimensión tecnológico-científica, lo que resalta la relevancia de mejorar los procesos técnicos y científicos en la atención farmacéutica para optimizar la experiencia de los usuarios en el Centro Materno Infantil. México.

Problema específico 3:

¿Cuál es la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en la dimensión entorno en el servicio de farmacia del centro materno infantil México, Lima 2024?

Tabla 18. El coeficiente de correlación según Spearman variable gestión farmacéutica y dimensión entorno de la variable satisfacción del usuario.

Correlación		Variable Gestión Farmacéutica	D. Entorno
Variable Gestión Farmacéutica	Coeficiente de correlación	1,000	,478
	Sig. (bilateral)	.	,000
D. Entorno	Coeficiente de correlación	,478	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.

El análisis de evaluación entre la "Gestión Farmacéutica" y la "Dimensión Entorno" de la variable "Satisfacción del Usuario", utilizando el coeficiente de medición de Spearman, reveló una relación positiva moderada ($r = 0,478$) y estadísticamente significativa ($p = 0,000$). Dado que el valor p es menor a $0,05$, se puede concluir que existe una evaluación significativa entre ambas variables. Esto sugiere que una mejora en la gestión farmacéutica se asocia con una mayor satisfacción del usuario en la dimensión del entorno, lo que resalta la importancia de optimizar los aspectos ambientales y organizativos dentro del servicio farmacéutico para mejorar la experiencia de los usuarios en el Centro Materno Infantil México.

Otros resultados estadísticos

Analizaremos las correlaciones de las dimensiones de la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario.

El siguiente cuadro explica la relación entre fiabilidad de la gestión farmacéutica con satisfacción del usuario.

Tabla 19. El coeficiente de correlación según Spearman entre la dimensión Fiabilidad y la variable satisfacción del usuario

Correlación		D. Fiabilidad	Variable satisfacción del usuario
D. Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,356**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Variable satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,356**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.

El análisis de evaluación entre la "Dimensión Fiabilidad" y la "Variable Satisfacción del Usuario", utilizando el coeficiente de evaluación de Spearman, mostró una relación positiva moderada ($r = 0,356$) y estadísticamente significativa ($p = 0,000$). Dado que el valor p es menor a $0,05$, se concluye que existe una evaluación significativa entre ambas variables. Esto indica que una mejora en la confiabilidad del servicio farmacéutico está asociada con un aumento en la satisfacción del usuario. Por lo tanto, garantizar un servicio farmacéutico confiable es crucial para mejorar la percepción y la satisfacción de los usuarios en el Centro Materno Infantil México.

Tabla 20. El coeficiente de correlación según Spearman entre la dimensión de Capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario.

Correlación		D. Capacidad de Respuesta	Variable satisfacción del usuario
D. Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,430**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Variable satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,430**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.

El análisis de evaluación entre la "Dimensión Capacidad de Respuesta" y la "Variable Satisfacción del Usuario", utilizando el coeficiente de evaluación de Spearman, mostró una evaluación positiva moderada ($r = 0,430$) y estadísticamente significativa ($p = 0,000$). Dado que el valor p es menor a $0,05$, se concluye que existe una evaluación significativa entre ambas variables. Esto sugiere que una mayor capacidad de respuesta por parte del servicio farmacéutico está asociada con un aumento en la satisfacción del usuario. Por lo tanto, mejorar la capacidad de respuesta del personal farmacéutico puede tener un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios en el Centro Materno Infantil México.

Tabla 21. El coeficiente de correlación según Spearman entre la dimensión de Seguridad y la variable satisfacción del usuario

Correlación		D. Seguridad	Variable satisfacción del usuario
D. Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,523**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Variable satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,523**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.

El análisis de evaluación entre la "Dimensión Seguridad" y la "Variable Satisfacción del Usuario", utilizando el coeficiente de evaluación de Spearman, reveló una evaluación positiva moderada ($r = 0,523$) y estadísticamente significativa ($p = 0,000$). Dado que el valor p es menor a $0,05$, se concluye que existe una evaluación significativa entre ambas variables. Esto indica que un nivel más alto de seguridad percibida por los usuarios está asociado con una mayor satisfacción del usuario en el servicio farmacéutico del Centro Materno Infantil México. En consecuencia, mejorar la seguridad en el entorno farmacéutico podría contribuir positivamente a la satisfacción de los usuarios.

Tabla 22. El coeficiente de correlación según Spearman entre la dimensión de Empatía de la gestión farmacéutica y la variable satisfacción del usuario.

Correlación		D. Empatía	Variable satisfacción del usuario
D. Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,498**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Variable satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,498**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.

El análisis de evaluación entre la "Dimensión Empatía" y la "Variable Satisfacción del Usuario", utilizando el coeficiente de evaluación de Spearman, mostró una evaluación positiva moderada ($r = 0,498$) y estadísticamente significativa ($p = 0,000$). Dado que el valor p es menor a $0,05$, se confirma que existe una relación significativa entre ambas variables. Esto sugiere que a medida que aumenta la empatía percibida por los usuarios en el servicio farmacéutico, también aumenta su nivel de satisfacción. Por lo tanto, mejorar la empatía del personal farmacéutico podría tener un impacto positivo en la satisfacción de los usuarios del Centro Materno Infantil México.

Tabla 23. El coeficiente de correlación según Spearman entre la dimensión de tangibilidad y la variable satisfacción del usuario

Correlación		D. Tangibilidad	Variable satisfacción del usuario
D. Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,575**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Variable satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,575**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.

El análisis de evaluación entre la "Dimensión Tangibilidad" y la "Variable Satisfacción del Usuario", utilizando el coeficiente de evaluación de Spearman, reveló una evaluación positiva moderada ($r = 0,575$) y estadísticamente significativa ($p = 0,000$). Dado que el valor p es menor a 0,01, se puede concluir que existe una evaluación significativa entre ambas variables. Esto sugiere que la tangibilidad, que podría incluir factores como la apariencia del servicio y las instalaciones, tiene un impacto positivo en la satisfacción del usuario. Es decir, cuando los usuarios perciben un entorno tangible y adecuado en el servicio farmacéutico, su satisfacción tiende a ser más alta.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación de la hipótesis

En este estudio, se contrastaron las hipótesis planteadas utilizando la evaluación de Spearman, obteniendo resultados significativos que permiten aceptar las hipótesis alternativas.

Hipótesis General: La hipótesis general proponía que existía una relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024. Los resultados mostraron un coeficiente de compensación de 0,513 con un valor de $p=0,000$, lo que indica una relación significativa y positiva entre ambas variables. Debido a este hallazgo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que efectivamente existe una relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario.

Hipótesis Específicas: En relación con la dimensión humanística, los resultados revelaron una valoración de 0,516 ($p=0,000$), lo que demuestra una relación significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en esta dimensión. Este valor sugiere que la calidad del trato humano recibido influye positivamente en la satisfacción de los usuarios.

Para la dimensión tecnológico-científica, se obtuvo un coeficiente de valoración de 0,495 ($p=0,000$), lo que también respalda la existencia de una relación significativa entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en esta área. Esto indica que la eficiencia en los procesos farmacéuticos y el conocimiento técnico del personal son factores importantes para los usuarios.

Finalmente, en la dimensión entorno, la valoración fue de 0,478 ($p=0,000$), lo que también confirma una relación significativa. Este resultado sugiere que las condiciones físicas y organizativas del entorno de la farmacia impactan directamente en la percepción y satisfacción de los usuarios.

6.2. Contrastación de los resultados con estudios similares

En el trabajo el coeficiente de determinación = coeficiente de correlación al cuadrado. La influencia de una variable sobre otra se mide con el coeficiente de correlación al cuadrado.

Al comparar los resultados con otros estudios, encontramos similitudes y variaciones significativas. Alcívar (20), en su análisis de la satisfacción de usuarios en los servicios farmacéuticos del Hospital Guasmo Sur, identificó que los elementos tangibles y de capacidad de respuesta presentaban los valores más altos en la satisfacción, con 0.37 y 0.7, respectivamente, concluyendo la necesidad de mejorar tanto los procesos objetivos como subjetivos en la atención farmacéutica, sugiere que la dimensión de gestión farmacéutica, al igual que en el estudio, no explica completamente la satisfacción, pues intervienen otros factores de percepción subjetiva.

De igual forma, Duque (21) evaluó la satisfacción del usuario con el acceso a medicamentos, obteniendo que el 64.8% de los usuarios estaba satisfecho con la accesibilidad, un componente que indirectamente refleja la dimensión humanística al abordar la satisfacción a través de la disponibilidad y facilidad de acceso a tratamientos. Estos refuerzan la idea de que la accesibilidad y la percepción del servicio son clave para la satisfacción en el contexto farmacéutico.

En otro contexto, el estudio de Romero et al. (22), mostró que el 49.3% de los usuarios percibía tiempos de espera prolongados y que esto influía negativamente en su estado de ánimo, aunque valoraban la amabilidad del personal en un 66.7%. La percepción del trato humanizado y la accesibilidad destaca nuevamente la importancia de factores que, aunque relacionados indirectamente, pueden impactar la satisfacción general.

Por otra parte, Espinoza (23) en el Hospital Verdi Cevallos Balda en Ecuador, implementó un sistema de gestión de calidad, ya pesar de los esfuerzos, solo el 66% de los usuarios internos calificaron el servicio como satisfactorio. Estos resultados concuerdan que los hallazgos de que la gestión farmacéutica tienen una influencia limitada, pues otros elementos

como la privacidad, el trato recibido y las indicaciones sobre el uso de medicamentos son fundamentales para la satisfacción.

Berhabue et al. (24) identifican que, en su análisis de servicios farmacéuticos, la satisfacción está influenciada por Múltiples factores como el número de medicamentos y los elementos demográficos, lo cual respalda el hallazgo de que la satisfacción no depende exclusivamente de la gestión farmacéutica sino también de factores como el contexto social y el acceso al servicio.

Finalmente, estudios como los de Toma y Zevallos (25, 26) evidencian que, si bien existe una relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción en varias dimensiones, la influencia de la gestión no es absoluta. Toma (25) demostró un impacto significativo en la satisfacción, pero en varias dimensiones del servicio farmacéutico, mientras que Zevallos (26) en Apurímac encontró que el servicio farmacéutico influye en la satisfacción a través de aspectos de calidad y atención, con una compensación positiva moderado.

6.3. Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

Durante el desarrollo de los resultados en el estudio titulado "*Gestión farmacéutica y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024*", se observó un compromiso inquebrantable con la responsabilidad ética y la integridad en la presentación de los datos, en total alineación con los reglamentos vigentes de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAC). Para asegurar la transparencia en todo el proceso, los resultados fueron presentados de manera objetiva, clara y precisa, respetando siempre el derecho de los participantes a la confidencialidad de sus datos, como lo estipulan las normativas de ética en la investigación.

La recopilación y análisis de datos se realizaron siguiendo estrictos estándares éticos, evitando cualquier tipo de sesgo que pudiera alterar la interpretación de los resultados. Además, se tomó especial cuidado en

garantizar que la presentación de los hallazgos fuera un reflejo fiel de la realidad, asegurando que la investigación se llevara a cabo sin manipulaciones o distorsiones que pudieran comprometer la validez, confiabilidad o integridad de los resultados obtenidos. La interpretación de los datos se realizó con la máxima rigurosidad, teniendo en cuenta la exactitud y la precisión de la información, siempre en respeto a los principios éticos de la investigación científica.

Este compromiso ético no solo cumple con los lineamientos establecidos en la Resolución del Consejo de Investigación de la UNAC, sino que también asegura que los resultados puedan ser utilizados de manera responsable y efectiva para contribuir al conocimiento sobre la relación entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario. Asimismo, este enfoque ético permite que los hallazgos del estudio sirvan como base para la mejora continua de los servicios farmacéuticos en el Centro Materno Infantil México, promoviendo una gestión farmacéutica más eficiente y una experiencia más satisfactoria para los usuarios, lo que a su vez fomenta prácticas saludables y una atención de mayor calidad en la comunidad estudiada. Además, se ha procurado que toda la investigación esté alineada con los principios de justicia, respeto y beneficencia, fundamentales en la ética de la investigación, buscando siempre el bienestar de los participantes y el beneficio para la sociedad.

VII. CONCLUSIONES

Se concluyó que:

- De manera general, existe una relación significativa y positiva entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024. El coeficiente de calificación obtenido fue de **0,513** con un valor de $p=0,000$.
- De manera específica, existe una relación significativa de **0,516** ($p=0,000$) entre la gestión farmacéutica y la satisfacción del usuario en la dimensión humanística
- En la dimensión tecnológico-científica, se obtuvo una evaluación de 0,495 ($p=0,000$), lo que confirma que la calidad de los procesos farmacéuticos y el conocimiento técnico del personal están directamente relacionados con la satisfacción de los usuarios.
- La estimación encontrada en la dimensión entorno fue de **0,478** ($p=0,000$), lo que indica que las condiciones físicas y organizativas del entorno de la farmacia también influyen en la satisfacción de los usuarios.

VIII. RECOMENDACIONES

A las autoridades del Centro Materno Infantil México:

- Implementar programas de formación periódica que aborden tanto aspectos técnicos como humanísticos en la atención al usuario.
- Invertir en mejorar la infraestructura y la organización del servicio de farmacia, garantizando que el ambiente sea cómodo, seguro y accesible para los usuarios.
- Establecer mecanismos de evaluación de la gestión farmacéutica para medir su impacto en la satisfacción de los usuarios y realizar ajustes en tiempo real.

Al personal de farmacia

- Adoptar un enfoque más empático y cercano, brindando información clara y comprensible sobre los medicamentos, su uso y los posibles efectos secundarios.
- Utilizar tecnologías avanzadas para gestionar de manera más eficiente el inventario, la dispensación de medicamentos y el seguimiento de los tratamientos.
- Dada la importancia de la dimensión humanística en la satisfacción del usuario, se debe fomentar un servicio personalizado, donde cada paciente se sienta escuchado y atendido según necesidades específicas.

Para los investigadores:

- Llevar a cabo estudios adicionales para evaluar el impacto de las mejoras implementadas en la gestión farmacéutica y su relación con la satisfacción del usuario a lo largo del tiempo.
- Expandir la muestra de usuarios y áreas dentro del Centro Materno Infantil para obtener una visión más amplia y representativa de la gestión farmacéutica y su impacto en la satisfacción.
- Explorar otras dimensiones que puedan influir en la satisfacción del usuario, como la accesibilidad, la disponibilidad de medicamentos y la percepción de la competencia del personal farmacéutico, para obtener una comprensión más completa de la calidad del servicio.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Gamarra-Martínez E, Tortajada-Goitia B, Corte-García JJ, Martín-Herranz I, García-Gil M, Sáez de la Fuente J, et al. La farmacia hospitalaria rumbo al 2030. Farmacia hospitalaria hacia el 2030. España. 2024. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1130634324000849>
2. Organización de las Naciones Unidas. Objetivos de Desarrollo Sostenible. 2022. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-dedesarrollo-sostenible/>
3. Salah, A., Shah, S., Abbas, G., Hussain, M., Saleem, A., Khurram, H., et al. Assessing Patient Satisfaction with Community Pharmacy Services: A Large Regional Study at Punjab, Pakistan [Evaluación de la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia comunitaria: un gran estudio regional en Punjab, Pakistán]. Patient Preference and Adherence, 17(1), 13- 22. 2023. Disponible en: <https://www.dovepress.com/assessing-patient-satisfaction-withcommunity-pharmacy-services-a-larg-peer-reviewed-fulltext-article-PPA>
4. OPS. La OPS busca fortalecer los servicios farmacéuticos en las Américas. 2023. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/4-10-2023-ops-buscafortalecer-servicios-farmaceuticos-americas>
5. OPS. Farmacéuticos analizaron desafíos de incluir farmacia en Atención Primaria de la Salud. 2012. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/14-4-2012-farmaceuticos-analizaron-desafios-incluir-farmacia-atencion-primariasalud>
6. OPS. Políticas farmacéuticas. 2024. <https://www.paho.org/es/temas/politicas-farmaceuticas>
7. Jiménez-Herrera, L. El acceso a medicamentos en Latinoamérica, una mirada al caso de Costa Rica. Revista Cubana de Salud Pública, 45(4). 2029. Disponible: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662019000400008&lng=es&tlng=es.
8. Nievas, C. M., Gandini, J. B., Tapia, A. B. Inequalities in access to medicines and out-of-pocket expenses, realities of the public health subsystem in the

- argentine interior]. Revista de la Facultad de Ciencias Medicas (Cordoba, Argentina), 78(2), 147–152. 2021. Disponible en: <https://doi.org/10.31053/1853.0605.v78.n2.30652>
9. Crispim-Boing, A., Bof de Andrade, F., Dámaso-Bertoldi, A., Glazer de AnselmoPeres, K., Masuda, A., Fernando-Boing, A. Prevalências e desigualdades no acesso aos medicamentos por usuários do Sistema Único de Saúde no Brasil em 2013 e 2019. Cadernos de Saúde Pública, 38(6). 2022. Disponible en: <https://www.scielo.org/article/csp/2022.v38n6/e00114721/>
 10. Peña, C. y Sablón, N. Evaluación del nivel de servicio en una farmacia en el Ecuador. Revista UNIANDÉS Episteme, 10(1), 54-68. 2013. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8879882>
 11. Tomairo, E. (2018). Gestión farmacéutica y satisfacción en el acceso y uso de medicamentos del usuario ambulatorio en los servicios de farmacia de los hospitales de la DIRESA-Callao, 2017. Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao, Callao. 2018. Disponible en: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4000>
 12. Colegio Médico del Perú. Alarma por desabastecimiento de medicamentos en regiones del país. 2022. <https://www.cmp.org.pe/alarma-pordesabastecimiento-de-medicamentos-en-regiones-del-pais/>
 13. Organización Panamericana de la Salud. Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud: documento de posición de la OPS/OMS. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf>
 14. El Hajj, M. S., Salem, S., & Mansoor, H. Public's attitudes towards community pharmacy in Qatar: a pilot study. Patient preference and adherence, 5, 405. 2011. Disponible en: <https://doi:10.2147/PPA.S22117>
 15. Ghasoub, R., Zaidan, M., Al-Yafie, S., Al-Siyabi, K., y Radwan, Y. Preliminary Study of Patients' perceptions and satisfaction in outpatient pharmacies at the cancer and heart centres in Qatar. J. Appl. Pharm, 9(4), 1-4. 2017. Disponible en: <http://doi:10.21065/1920-4159.1000254>

16. Barrientos V, J. D. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos. [Universidad César Vallejo]. 2018. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30674>
17. Duque Oliva, E. J. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80. 2005. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
18. Dubina, M. I., O'Neill, J. L., y Feldman, S. R. Effect of patient satisfaction on outcomes of care. *Expert review of pharmacoeconomics & outcomes research*, 9(5), 393-395. 2009. Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1586/erp.09.45>
19. Zastowny, T. R., Roghmann, K. J., & Hengst, A. Satisfaction with medical care: replications and theoretic reevaluation. *Medical care*, 21(3), 294-322. 1983. Disponible en: <https://www.jstor.org/stable/3764877>
20. Alcívar S. Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios farmacéuticos en el hospital general Guasmo Sur. Ecuador. 2019;
21. Duque. evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto al acceso y uso de medicamentos en los establecimientos minoristas de los barrios Policarpa y Santander en Bogotá, Colombia. Colombia. 2020;
22. Romero M PJRL. Evaluación de la satisfacción de los usuarios en la entrega de medicamentos en el distrito turístico y cultural de Riohacha. *Rev Colomb Salud Pública*. 2021;23(3):215–23.
23. Espinoza R. Sistema de gestión de calidad para la atención farmacéutica en el Hospital Verdi Cevallos Balda. *Rev Ecuat Farm*. 2021;18(2):125–34.
24. Berhabue S et al. Identificación de la magnitud de los servicios de farmacia y cuantificación de la satisfacción del cliente: un estudio transversal. *Rev Latinoam Farm*. 2022;31(4):189–98.
25. Toma J. La gestión farmacéutica en la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un policlínico. 2022;
26. Zevallos N. Calidad del Servicio y Satisfacción del usuario en la Dispensación de Productos Farmaceuticos, en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurimac 2022. 2022;

27. Santillán C. Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021. 2022;
28. Isuiza J. Gestión farmacéutica y acceso a los medicamentos esenciales en el área funcional farmacia en el Hospital de Ventanilla, 2022. 2022;
29. Huaman V. CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL CLIENTE EN EL ESTABLECIMIENTO FARMACEUTICO EN CUSCO, 2023. 2023;
30. Oliver , RL Un modelo cognitivo de los antecedentes y consecuencias de las decisiones de satisfacción. *Journal of Marketing Research* , 17(4), 460–469 . 1980. Disponible en: <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
31. Adams , JS. Hacia una comprensión de la inequidad. *Journal of Abnormal and Social Psychology* , 67(5), 422–436. 1963. Disponible en: <https://doi.org/10.1037/h0040968>
32. Parasuraman, A., Zeithaml, VA y Berry, LL. SERVQUAL: una escala de múltiples ítems para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. *Journal of Retailing* , 64(1), 12-40. 1988.
33. Herzberg, F. *La motivación para trabajar*. 1959.
34. Ampuero N. Gestión farmacéutica y su impacto en la calidad de atención al paciente. Vol. 13(2), *Revista de Ciencias Farmacéuticas*. 2017. p. 105–12.
35. Palenzuela M, RL, & GF. *Gestión farmacéutica: Fundamentos y prácticas para la optimización de la atención sanitaria*. Editorial Ciencias de la Salud. 2020;
36. Alcivar S. Satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios farmacéuticos en el hospital general Guasmo Sur. 2019;
37. Gómez L MR. El Rol del Farmacéutico en la Gestión Hospitalaria: Nuevas Perspectivas y Desafíos. *Pharm Manag*. 2017;19(3):45–52.
38. Sánchez J RAGC. Fiabilidad en la gestión farmacéutica: Asegurando la precisión y consistencia en la atención al paciente. *J Pharm Pract* . 2018;21(4):250–6.
39. Vargas L MJ. Capacidad de respuesta en la gestión farmacéutica: Estrategias para una atención ágil y efectiva. *Rev Farmacología Clín*. 2019;33(2):112–9.
40. Fernández M LPGR. Empatía en la atención farmacéutica: Un componente esencial de la calidad total. *Int J Pharm Pract*. 2020;28(4):345–52.

41. Ramírez A SM. Tangibilidad en la farmacia: La influencia de los aspectos físicos en la percepción del servicio. *Pharm Qual Manag.* 2017;15(1):78–84
42. Castro R JA. Seguridad en la gestión farmacéutica: Protocolos y estrategias para la protección del paciente. *Rev Calidad Asistencial.* 2021;35(3):199–206.
43. Santos N GM. Evaluación de la satisfacción de los usuarios en la farmacia comunitaria: revisión sistemática. *Rev Esp Salud Pública.* 2021;95.
44. García C LM. La influencia de la gestión farmacéutica en la satisfacción del paciente: un estudio observacional. *Farm Hosp.* 2020;235–40.
45. Hernández P. Evaluación de la satisfacción del paciente en farmacias. 2019;210–25.
46. Ramos J. Evaluación de la satisfacción del paciente en servicios de salud: un enfoque humanístico. . Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2019;
47. Pérez A. Impacto de la calidad técnico-científica en la satisfacción del paciente en servicios de salud. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2018;
48. Gonzales M. Influencia del entorno físico en la satisfacción del paciente en centros de salud de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo. 2017;
49. Gil R. Oficina de farmacia: intervenciones para mejorar la adherencia al tratamiento terapéutico del paciente polimedcado. *Rev Farm Hosp.* 2020;44(3):215–20.
50. Kotler P KKL. *Marketing Management.* 15th ed Pearson Education. 2016;
51. Nagle TT MG. *The Strategy and Tactics of Pricing.* 5th ed Pearson Education. 2011

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: “Gestión farmacéutica y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia en el Centro Materno Infantil México, Lima 2024”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables/ Dimensiones	Método
<p>Problema general: ¿En qué medida se relaciona la gestión farmacéutica y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024?</p>	<p>Objetivo general: Determinar en qué medida se relaciona la gestión farmacéutica y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre la gestión farmacéutica y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro Materno Infantil México, Lima 2024.</p>	<p>Variable 1: Gestión Farmacéutica Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía • Tangibilidad <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones: 1. Humanística 2. Tecnológica-Científica 3. Entorno</p>	<p>Tipo, Nivel, enfoque y diseño de investigación:</p> <p>Tipo: Aplicada. Nivel: Descriptivo Relacional.</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Diseño: No experimental de corte transaccional.</p> <p>Población y muestra: Población conformada 500 pacientes. Muestra conformada por 151 pacientes</p> <p>Diseño de prueba de hipótesis:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prueba de normalidad - Prueba Chi-cuadrado <p>Técnica: encuesta Instrumentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario para medir la variable gestión farmacéutica. - Cuestionario para medir la variable satisfacción del usuario.
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:		
<p>a). ¿Cómo se relaciona la gestión farmacéutica y satisfacción del usuario en la dimensión humanística en el servicio de farmacia?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la gestión farmacéutica y satisfacción del usuario en la dimensión tecnológica-científica en el servicio de farmacia?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la gestión farmacéutica y satisfacción del usuario en la dimensión entorno en el servicio de?</p>	<p>a) Identificar como se relaciona la gestión farmacéutica y satisfacción del usuario en la dimensión humanística en el servicio de farmacia.</p> <p>b) Identificar la relación entre la gestión farmacéutica y satisfacción del usuario en la dimensión tecnológica-científica en el servicio de farmacia.</p> <p>c) Identificar la relación entre la gestión farmacéutica y satisfacción del usuario en la dimensión entorno en el servicio de farmacia.</p>	<p>a) Existe relación entre la gestión farmacéutica y satisfacción del usuario en la dimensión humanística en el servicio de farmacia.</p> <p>b) Existe relación entre la gestión farmacéutica y satisfacción del usuario en la dimensión en el tecnológica-científica en el servicio de farmacia.</p> <p>c) Existe relación entre la gestión farmacéutica y satisfacción del usuario en la dimensión entorno en el servicio de farmacia.</p>		

Anexo 02: Instrumentos validados

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN FARMACÉUTICA

- I. Sexo:
 (1) Femenino (2) Masculino
- II. Edad
 (1) 18 a 34 (2) 35 a 54 (3) 55 a más

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la Calidad de atención farmacéutica, agradecemos las responda con sinceridad, para ello debemarcas con un aspa. (X) la columna enumerada, según su criterio.

Escala:

Totalmente en desacuerdo, marcar el número “0”

Parcialmente de acuerdo marcar el número “1”

De acuerdo marcar el número “2”

Totalmente de acuerdo marcar el número “3”

Recuerda que no existe respuesta buena ni mala, solo nos interesa tu sinceridad para contestar. A continuación, te presentamos el Cuestionario de Calidad de atención farmacéutica.

Dimensiones	0	1	2	3
FIABILIDAD				
1. Desde el inicio hasta el final de su atención, ¿la calidad de atención fue correcta en el servicio recibido en la farmacia?				
2. ¿Le atendieron de acuerdo al turno en el que llegó a la farmacia?				
3. ¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno en la farmacia?				
4. ¿La atención que recibió, se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros clientes en la farmacia?				
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
5. ¿La atención recibida en la farmacia fue rápida y eficaz?				
6. Si presentó algún inconveniente en su atención, ¿el personal de la farmacia que le atendió lo resolvió inmediatamente?				
7. En caso de ausencia de un producto, ¿el personal de la farmacia que le atención le ofreció otras alternativas de productos oportunamente?				
8. ¿El personal de la farmacia permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?				
SEGURIDAD				
9. El personal de la farmacia que le atendió, ¿le inspiró confianza?				

10. El personal de la farmacia que le atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?				
11. El personal de farmacia que le atendió, ¿le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
12. ¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad de los productos que Ud. adquirió?				
EMPATÍA				
13. El personal de la farmacia que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
14. ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de la farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
15. El personal de la farmacia, ¿es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del cliente?				
16. El personal de la farmacia, ¿es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
TANGIBILIDAD				
17. ¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?				
18. ¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los clientes o pacientes en su atención?				
19. ¿El establecimiento de salud (farmacia), cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes?				
20. ¿La botica, se encontró limpia, y cuenta con un ambiente cómodo para la atención de los clientes?				

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan 15 preguntas respecto a la Satisfacción al usuario, agradecemos las respuesta con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna enumerada, según su criterio.

Escala:

Si tu respuesta es **No satisfecho** (a), marcar el número "0"

Si tu respuesta es **Poco satisfecho**(a), marcar el número "1"

Si tu respuesta es **Satisfecho** (a), marcar el numero "2"

Si tu respuesta es **Muy satisfecho** (a), marcar el número "3"

Dimensiones	0	1	2	3
HUMANÍSTICA				
1 El personal de la farmacia, ¿le atiende con cuidado y precaución?				
2 El personal de la farmacia, ¿le brinda un trato amable y cortes?				
3 El personal de la farmacia, ¿respeta la confidencialidad de lo que Ud. compra, y actúa con discreción?				
4 El personal de la farmacia, ¿respeta el orden de llegada de los pacientes?				
5 El personal de la farmacia, ¿se encuentre correctamente uniformado y aseado?				
TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA				
6. El personal de la farmacia, ¿le otorgo correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
7. El personal de la farmacia, ¿le orientó sobre los medicamentos que va ausar?				
8. El personal de la farmacia, ¿le brinda alguna charla educativa mientras es atendido(a)?				
9. El personal de la farmacia, ¿demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?				
10. El personal de la farmacia, ¿le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				
ENTORNO				
11. ¿Ud. considera que la farmacia está limpia y ordenada?				
12. ¿Ud. considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?				
13. ¿Ud. considera que la farmacia presenta letreros, avisos u otros que facilitan su ubicación y/o información hacia los clientes del servicio?				
14. ¿Ud. considera que la farmacia, se encuentra ubicada en una zona que transmita seguridad para los pacientes?				
15. ¿Ud. considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los pacientes?				

Anexo 03: Consentimiento informado

El propósito de este documento es brindar una clara explicación del estudio que se viene realizando; así como, el rol de los participantes.

El objetivo de esta investigación es: Determinar en qué medida influye la gestión farmacéutica y la satisfacción en el usuario en el servicio de farmacia del CMI México, Lima 2024.

El estudio no conlleva ningún riesgo y el participante no recibe ningún beneficio. Tampoco se dará compensación económica por participar. A las personas que accedan participar de este estudio, se les pedirá responder a preguntas relacionadas a sus datos sociodemográficos (edad, sexo, grado académico) y las preguntas del instrumento que miden las variables mencionadas.

Entiendo que los datos suministrados serán utilizados con fines investigación y fui elegido/a por ser un participante que cumple el perfil de elegibilidad para tal fin. Mi participación es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Las respuestas serán procesadas utilizando un código de identificación; en consecuencia, serán anónimas.

En caso de tener dudas, los participantes pueden hacer preguntas en cualquier momento; así mismo, pueden retirarse cuando lo estimen pertinente sin que eso les perjudique.

Se le agradece su participación voluntaria. Marque su respuesta dentro de los corchetes.

Si acepto: []

No acepto: []

Firma del participante

Anexo 4: Base de datos

sexo	edad	GESTIÓN_FAR	DIM_Fiabilidad	F.1	F.2	F.3	F.4	DIM_Capacida	C.1	C.2	C.3	C.4	DIM_Segurida	S.1	S.2	S.3	S.4	DIM_Empatía	E.1	E.2	E.3	E.4	DIM_Tangibili	T.1	T.2	T.3	T.4	SATISFACCIÓN	DIM_Humanis	H.1	H.2	H.3	H.4	H.5	DIM_Tecnológ	TC.1	TC.2	TC.3	TC.4	TC.5	DIM_Entorno	EN.1	EN.2	EN.3	EN.4	EN.5			
1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	2	3	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1		
1	3	1	1	0	1	1	1	1	0	2	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	2	0	0	0	0	2	1	2	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0		
2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	2	1	1	0	1	2	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	2	1	1	1	0	1	1	0	1	1		
1	3	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	2	0	1	1	1	0	0	2	1	1	0	0	2	1	1	0	0	1	1	0	1	2	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0		
1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	1	0	2	2	1	1	2	3	3	2	1	3	2	3	1	2	1	2	2	3	1			
1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	1	2	0			
1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	1	1	2	3	0	2	0	2	3	1	1	0	2	0	0	2	3	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	2	1	1	0	1	2	1				
2	1	2	2	3	1	1	2	2	1	3	1	2	2	3	1	2	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1		
1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	0	0	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	1	1	3			
2	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	2	1	0	0	0	1	0	1	1	2	0	1	1	2	0		
1	3	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	0	1	2	1	0	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1				
1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	3	2	2	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0			
2	3	2	2	1	2	2	0	2	1	2	0	2	2	1	2	2	0	2	1	2	2	0	2	1	2	2	0	2	2	2	1	1	1	0	1	1	2	1	1	0	1	2	1	1	1	0			
1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	3	3				
2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1			
1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	2	0	1	1	0	2	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	2	0	1	1	2	1	1	0			
1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	2	2	1	0	1	0	1	1	2	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0				
1	1	2	2	3	2	0	1	2	2	2	0	3	2	1	2	3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	0	1	1	1	2	2	3	1	0	2		
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2			
1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1		
1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	2	1	2	2	1	2	1	1	2	0	1	0	1	1	2	0	1		
2	2	2	2	0	3	1	2	2	1	3	0	3	2	2	1	3	1	1	2	1	0	1	1	2	0	2	0	1	1	0	0	1	2	2	1	0	1	1	2	0	1	0	0	1	1	2			
1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	1	2
2	2	3	3	3	2	2	3	2	0	0	3	3	2	0	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	1	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	1	3	
2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	0	2	1	1	1	0	0	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	
1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	1	1	0	2	1	2	0	2	1	1	1	0	3	0	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2		

1	3	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1					
2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	0	2	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	0	2	0	1	2	1	0	1	2	1	0	1	0	1	0	2	1	0	2	1	1	0				
1	3	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	2	0	1	2	0	1	0	1	1	2	0	0	1	0	1	1	2	0	0	1	0	1	1	0	0	0	2			
1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	2	1	2	0	3	2	1	2	1	3	2	3	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1				
2	1	1	1	0	0	0	1	1	0	2	2	1	1	3	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	2	1	0	1	1	0	2	1	0	1	1	0	2	1	0	2				
2	1	2	2	2	2	3	1	1	2	0	3	0	1	2	0	1	1	2	0	3	3	1	1	2	0	0	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	0					
2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	0	2	0	2	1	1	0	2	0	2				
2	3	1	1	0	0	2	0	1	1	0	0	2	1	2	0	2	0	1	0	0	2	0	1	0	3	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	2	0	1	0	2	1	1	1				
1	1	2	2	2	1	3	3	2	2	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	1	3	0	1	0	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	0	2	2	1	0	2	0	2	2	1	1					
2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	2	1	1	0	1	1	0	1	2	1	1	1	1	2	0	1	1	0	1	2	0	1	1	1	1	0	0					
1	1	2	2	1	3	2	2	1	1	0	0	2	1	0	1	0	2	1	1	0	0	2	1	1	0	0	2	1	1	0	2	2	2	2	1	0	2	1	2	0	1	0	1	1	2	1	0	1		
1	1	2	1	1	2	1	0	1	0	2	1	0	1	2	2	0	0	2	3	2	0	1	1	3	0	1	0	2	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	3	2	3	1	1	2	1				
2	2	2	2	3	2	1	3	2	1	2	3	1	2	1	2	1	3	2	0	3	2	0	2	1	1	1	3	2	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	3	1					
1	2	1	2	0	1	3	2	1	0	1	2	1	1	0	1	1	0	1	2	1	1	1	2	0	1	1	1	2	0	1	1	2	0	1	1	1	2	0	0	0	1	1	0	3	0	1	1			
1	1	2	1	2	1	1	0	1	1	0	2	1	3	2	0	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	0	2	2	1	2	2	0	2	2	1	2	2	0	2				
2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	0		
1	3	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	2				
2	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	0	1	1	2	1	0	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1					
2	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	2	2	1	1	3	2	2	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	1	1	2	3	1	2	3				
1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	2	0	1	2	1	0	0	1	0	0	1	1	2	2	3	3	2	1	1	2	2	3	2	1	3	2	1	3	2	2	1				
1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	3	0	0	2	1	1	3	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0					
1	1	1	1	0	2	0	1	1	0	2	0	1	1	2	0	1	0	1	2	0	0	1	1	2	0	1	0	1	1	1	2	0	0	1	1	1	0	2	0	2	2	1	0	1	2					
2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	0	2	1	1	1	1	1	0	2	2	2	0	2	2	3	3	2	3	2	1	0	3	2	0	1	2	2	3				
1	2	1	1	0	1	2	1	1	1	1	0	2	1	2	1	0	1	1	1	2	0	1	1	2	0	1	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	1	1					
2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	3	2	1	1	2	1	2	1	3	2	1	0	3	1	2	1	3	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1					
2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	0	1	1	0	2	1	1	2	1	2	2	0	2	2	2	1	0	2	2	2	1	2	1	2	2	3	0	2	1	1	3	0	1	0	1					
1	2	2	2	3	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1	3	2	1	2	3	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1				
2	1	1	1	0	1	1	2	1	1	0	1	2	2	1	3	1	0	1	0	2	1	1	1	0	2	1	1	1	0	2	1	0	1	2	3	0	0	2	2	1	2	1	0	0	1	1	0	0	2	0
2	1	2	2	2	1	2	0	2	2	2	0	2	2	0	1	2	2	0	2	1	2	1	2	1	1	0	1	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	0		
2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	3	2	2	1	3	2	2	1	1	3	2	2	3	1	1	2	3	3	3	3	3	2	1	2	0	3	2	2	2	3	3	0	3	3	3	3				

1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	2	1	1	2	1	1	1	0	2	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	2	0	1	1	1	1	2	1	1	0												
1	1	2	1	1	2	0	0	1	1	0	0	2	2	2	1	0	2	1	2	1	3	1	0	2	2	0	2	2	2	2	1	0	2	2	2	2	1	0	2	2	2	1	2	0	2								
1	3	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	0	1	0	2	1	2	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	2	2	1	2	1	1	2							
1	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	0	2	2	2	2	2	1	2	0	2	2	2	2	2	1	0	1	3	3	2	1	3	1	2	3	2	1	3	1	3	3				
2	1	2	2	1	3	1	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	3	2	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	0	0	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1				
1	3	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	2	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	2	1	0	1	1	2	1	1	1	1	0	1	1	2	1	1	1	0	0	0					
1	1	2	2	1	2	0	2	2	2	1	3	0	2	0	1	3	1	2	2	1	0	2	2	0	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	0	2	2	2	1	1	2	0	2	2	1	2	2	1	0	0			
2	1	2	1	0	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	0	1	2	3	2	0	1	1	1	2	2	2	0	0	1	1	1	2	0	0	1	2	2	2	1	0	1	2	2	1	0	1			
1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	0	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1				
1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2				
2	2	2	2	2	1	1	3	2	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2	1	1	1	3	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	0	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	0	1	2			
1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	0	1	2	1	0	1	1	2	1	1	0	2	2	3	2	0	0	1	2	1	2	0	3	1	2	0	2	0	3	1	2	0	2	0	3	1	
1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	0	2	2	1	2	0	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3			
2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3			
1	1	1	2	2	1	0	2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0
2	2	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	2
1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	0	1	2	1	1	0	2	2	2	1	1	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	0	1	1	2	2	2	2	1	1	2	0		
1	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2			
1	3	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	0			
1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	2	1	2	2	1	0	2	1	0	2	1		
1	2	1	1	2	0	0	1	1	0	2	0	1	1	0	0	2	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	2		
2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	0	1	2	3	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0		
1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	0	2	2	2	1	0	2	2		
1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	0	2	2	2	1	2	2	1	2	1	0	1	1	2	0	1	1	1	1		
1	2	2	2	0	2	3	2	2	0	3	1	2	2	0	2	2	3	2	0	1	3	1	2	0	1	2	3	2	2	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	2	1	1	0	1	1	1	1	2	0	1	1	1	1	0	2			
2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	3	2	1	2	3	1	1		

1	2	2	2	3	1	2	1	2	1	3	2	1	2	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	1	0	1	1	0	2	0	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1									
2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	0	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	0	2	1	2	1	2	0	2	2	1	1	2	0									
1	1	1	1	1	1	0	2	1	1	1	2	0	1	2	1	0	1	1	2	1	1	0	1	1	2	1	0	2	2	0	3	2	1	0	2	0	2	2	1	2	2	1	3	2	1	2					
1	1	2	1	1	2	0	1	1	2	1	0	1	1	2	1	0	1	1	2	0	1	2	2	1	2	0	2	1	1	2	0	0	1	2	1	2	2	1	1	1	0	2	2	1	0						
1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	2	2	2	3	1	0	2	2	2	1	1	0	2	1	0	1	1	2	1						
2	2	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	2	1	1	2	1	1	0	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1							
2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	0	0	1	0	2	1	1	0	1	1	0	1	0	2							
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	1	1	0	2	1	1	1	1	0	1	2	3	1	1	1	1							
1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2					
2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	2	2	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1					
2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	0	2	1	2	3	1	2	2	0	1	2	2	1							
1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	2	0	0	3	2	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2						
2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	0	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	3	1	1	3	2	2	1	2	2	1	3	1	2	3	1	1	3	2						
1	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	2	2	3	2	3	1	0	2	2	3	3	1	0	2	3	2	3	0	1						
1	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2						
1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	2	1	1	1	2	3	2	2	1	1	2	3	2	2	1	0	1						
1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	0	0	1	2	1	0	0	0	1	1	1	2	0	0	1	1			
1	3	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	0	2	2	2	0	1	2	1	3					
2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	2	1	1	2	2	3	2	1	1	3	2	2	1	1	1	3						
1	2	2	2	1	2	1	3	2	3	2	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	0	2	1	0	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2					
1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	0	2	1	0	1	1	1	1	2	1	2	1	1	0	1					
2	1	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3	3	3	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1				
1	2	1	1	2	0	1	0	1	0	0	2	0	1	0	2	1	0	1	0	0	1	2	1	0	2	1	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3			
1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	0	2	1	2	2	1	1	1	1	0	2	1	0	1	1	1	2	1	2	1	1	0	1				
1	3	2	2	2	0	1	3	2	2	2	0	3	2	2	2	1	0	2	2	1	0	3	2	2	1	0	3	1	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0					
1	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	0	2	1	1	1	1	0	2	1	2	1	1	0	1
1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	0	1	2	1	0	1	1	2	2	0	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
1	2	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2				
1	1	2	2	3	2	1	1	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	3	1	2	1	3	2	2	1	2	1	3	2	3	1	2	1	2				
1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2				

2	1	2	1	1	0	2	1	1	2	0	1	1	1	1	2	0	1	1	2	0	1	1	2	2	0	3	1	2	2	2	3	2	1	2	0	2	1	2	3	2	1							
2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	1	2	1	3	3	2	2	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	3	3							
1	1	2	1	0	2	0	2	2	2	2	0	2	0	2	2	2	2	2	1	0	2	2	2	0	2	2	2	1	2	2	0	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	0						
1	2	2	2	2	1	2	0	2	1	2	1	1	2	3	2	2	0	2	3	0	2	2	2	3	2	3	0	3	2	1	3	2	1	3	3	3	3	2	1	3	2	3	2	1	1			
1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	0	2	0	2	1	2	1			
2	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	0	2	2	1	1	2	0	2	1	1	1	2	0	0			
1	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	1	2	3	2	2	1	0	1	3	2	2	1	1	1	3	1	1	1	0	1	2			
1	3	2	2	1	2	1	1	2	1	2	0	2	2	2	2	1	2	2	1	2	0	2	2	1	2	0	2	2	1	1	2	0	2	0	2	1	2	2	1	2	2	0	2	2	2	1		
1	1	2	2	3	2	2	1	2	1	2	0	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	1	2	1	3	1	1	1	1	0	1	2	1	0	1	1	1	2	1	2	1	0	1	0		
1	2	1	1	1	0	1	2	1	1	0	1	1	1	1	0	2	1	1	0	1	1	1	1	1	0	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	0	1	1	1	1	1		
1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	2	2	3	2	1	1	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2			
1	1	2	2	2	1	1	1	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	1	3	3	3	3		
1	2	2	2	0	1	2	2	2	2	0	2	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	0	0	1	2	0	1	0	0	1	0	1	1	2	1			
1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	2	1	2	2	1	1	1	2	0	1	3	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2		
1	2	1	1	1	1	2	0	1	2	1	0	0	1	1	1	0	2	1	1	2	0	0	2	1	3	2	0	2	1	1	0	1	1	2	2	2	0	1	2	2	2	1	0	3	3	2		
2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	1	1	2	2	1	0	1	1	2	2	1	2	2	1	0	1	1	2	0	0		
2	1	1	1	1	1	0	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	0	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	1	3		
2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	2	0	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2			
1	3	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2	1	2	1	1	1	1	1	1	0	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	2	3	1	3	1	3			
1	1	2	1	0	1	1	2	2	0	1	2	2	2	1	1	1	2	2	0	2	2	3	2	1	3	2	2	2	1	1	0	0	0	3	2	1	0	2	0	3	1	2	0	0	2	3		
1	1	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	1	2	2	3	3	1	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	1	3	3	1	1	3	3	2	3	2	2		
1	2	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	1	1	3	2	2	1	2	3	1	2	3	1		
2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	0	0	0	1	2	1	0	0	0	1	1	1	0	2	0			
1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	0	1	1	2	1	1	0	1	1	2	0	1	1	2	2		
1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	1	0	2	2	2	2	1	0	3	2	1	0	1	2	2			
2	1	1	1	0	2	1	1	1	0	1	1	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	0	2	0	1	1	2	0	2	0	1	0	2	0	2	0		
1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	0	2	1	2	0	2	1	1	2	1	0	2	2	2	2	2	1	1	2	2	0	2	1	1	2	2	2	1	1	1		
1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1		
2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	0	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	0	1	2	1	1	2	2	0		
1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2	2	2	3	2	1	1	2	1	3	2	1	1	2	3	2	1	3
1	2	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	2	1	0	1	0	2	0	0	1	1	0	0	2	1	1	0	2	0	0	1	1	1	2	0	0	1	1	2	0	0	1	1		
2	3	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	2	1	1	2	0	0	1	0	1	1	1	2	0	0	1	2		
1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	0	2	1	2	0	1	1	0	2	1	1	0	2	2	1	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	1	3	2	3	1		

Otros: Resultados

Variable Gestión farmacéutica

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	20

Según la regla de Cronbach, existe una confiabilidad de 0.909 alta.

	Alfa de Cronbach
Desde el inicio hasta el final de su atención, ¿la calidad de atención fue correcta en el servicio recibido en la farmacia?	,904
¿Le atendieron de acuerdo al turno en el que llegó a la farmacia?	,903
¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno en la farmacia?	,903
¿La atención que recibió, se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros clientes en la farmacia?	,903
¿La atención recibida en la farmacia fue rápida y eficaz?	,905
Si presentó algún inconveniente en su atención, ¿el personal de la farmacia que le atendió lo resolvió inmediatamente?	,904
En caso de ausencia de un producto, ¿el personal de la farmacia que le atención le ofreció otras alternativas de productos oportunamente?	,905
¿El personal de la farmacia permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?	,903
El personal de la farmacia que le atendió, ¿le inspiró confianza?	,906
El personal de la farmacia que le atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?	,904
El personal de farmacia que le atendió, ¿le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	,903
¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad de los productos que Ud. adquirió?	,904
El personal de la farmacia que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	,906
¿Usted comprendió, la explicación que el personal de la farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	,904
El personal de la farmacia, ¿es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del cliente?	,903
El personal de la farmacia, ¿es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	,905
¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?	,907
¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los clientes o pacientes en su atención?	,905
¿El establecimiento de salud (farmacia), cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes?	,904
¿La botica, se encontró limpia, y cuenta con un ambiente cómodo para la atención de los clientes?	,904

Variable Satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,863	15

Según la regla de Cronbach, existe una confiabilidad de 0,863 alta.

	Alfa de Cronbach
El personal de la farmacia, ¿le atiende con cuidado y precaución?	,858
El personal de la farmacia, ¿le brinda un trato amable y cortes?	,851
El personal de la farmacia, ¿respeta la confidencialidad de lo que Ud. compra, y actúa con discreción?	,849
El personal de la farmacia, ¿respeta el orden de llegada de los pacientes?	,854
El personal de la farmacia, ¿se encuentre correctamente uniformado y aseado?	,860
El personal de la farmacia, ¿le otorgo correctamente todos los productos, prescritos en su receta médica?	,859
El personal de la farmacia, ¿le orientó sobre los medicamentos que va a usar?	,847
El personal de la farmacia, ¿le brinda alguna charla educativa mientras es atendido(a)?	,848
El personal de la farmacia, ¿demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?	,857
El personal de la farmacia, ¿le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?	,853
¿Ud. considera que la farmacia está limpia y ordenada?	,858
¿Ud. considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?	,856
¿Ud. considera que la farmacia presenta letreros, avisos u otros que facilitan su ubicación y/o información hacia los clientes del servicio?	,850
¿Ud. considera que la farmacia, se encuentra ubicada en una zona que transmita seguridad para los pacientes?	,858
¿Ud. considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los pacientes?	,858