

# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

## ESCUELA DE POSGRADO



INTERVENCION FARMACEUTICA SOBRE GESTION DE  
CALIDAD PARA LA MEJORA DE LA SATISFACCION DE LOS  
USUARIO QUE ACUDEN A LOS SERVICIO DE FARMACIA DEL  
HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACocha- 2024.

Tesis para optar el grado académico de

**DOCTOR EN SALUD PÚBLICA**

**JOSE ANTONIO, LUNA GARCIA**

Pucallpa – Perú

2026



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

## ESCUELA DE POSGRADO



### ANEXO N° 4

#### OBTENCION DEL GRADO DE MAESTRO O DOCTOR

En la Sala de Grados de la Escuela de Posgrado de la UNU, siendo las 8:30 horas, del día 29 de Enero del 2026, ante el Jurado de Tesis constituido por:

PRESIDENTE: Dra. Olivia Hernandez Paredino  
SECRETARIO: Dr. Ruben Dario Manturano Perez  
VOCAL: Dra. Isabel Raming Chumbe

Don(ña) Jose Antonio Luna Garcia, aspirante al Grado de MAESTRO en  
....., Mención  
.....o DOCTOR  
en Salud Pública, inicia el acto de defensa pública con la

exposición de la tesis titulada Intervención Farmacéutica sobre gestión de calidad para la mejora de la satisfacción de los usuarios que acceden a los servicios de Farmacia del Hospital Agrario de Yauyacocha - 2024

Concluido el acto de sustentación los miembros del Jurado procedieron a evaluar al sustentante obteniendo el siguiente puntaje, considerando los criterios siguientes:

| N°    | CRITERIO                                                                                                                                                                                     | RANGO | PUNTAJE   |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------|
| 1     | Presentación personal                                                                                                                                                                        | 0 - 4 | <u>4</u>  |
| 2     | Dicción y dominio de escenario                                                                                                                                                               | 0 - 4 | <u>3</u>  |
| 3     | Desarrollo del contenido: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones | 0 - 4 | <u>3</u>  |
| 4     | Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente                                                               | 0 - 4 | <u>3</u>  |
| 5     | Aporte a la maestría o mención y a la comunidad                                                                                                                                              | 0 - 4 | <u>4</u>  |
| TOTAL |                                                                                                                                                                                              |       | <u>17</u> |

Calificación: Puntaje ejemplo: 18/20..... 17/20

Conclusiones: [Aprobado, Aprobado con distinción, Aprobado con observaciones, Desaprobado]..... Aprobado

Observaciones: [Si las hubiera].....

Recomendaciones: [Si las hubiera].....

Los miembros del Jurado, firman el presente Acta en señal de conformidad, en Pucallpa, siendo las 9:30 horas del 29 de Enero del 2026.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

# CONSTANCIA

## ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/640-2025.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

**"INTERVENCIÓN FARMACÉUTICA SOBRE GESTIÓN DE CALIDAD PARA LA MEJORA DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIO QUE ACUDEN A LOS SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACocha- 2024"**

Autor(es) : LUNA GARCIA, JOSE ANTONIO  
Escuela : POSGRADO  
Doctorado : SALUD PÚBLICA  
Asesor(a) : Dra. FREYSI LILIAN LING VILLACREZ

Presenta un **porcentaje de similitud de 7%**, verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO, De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación presenta un porcentaje aceptable de similitud, procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.**

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 03/11/2025



Dr. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA  
Director de Producción Intelectual



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, JOSE ANTONIO LUNA GARCA

Autor de la tesis titulada Intervención Farmacéutica Sobre Gestión de Calidad para la mejora de la Satisfacción de los usuarios que acuden a los Servicios de Farmacia del Hospital Amazonico de Yarinacocha - 2024

Sustentada el año 2026

Asesor(a): Freyssi Lilianna Ling Villacruz

Escuela de Posgrado

Doctorado: Salud Pública

Autorizo la publicación:

PARCIAL ☐

TOTAL ☒

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali ([www.repositorio.unu.edu.pe](http://www.repositorio.unu.edu.pe)), bajo los siguientes términos:

**Primero:** Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

**Segundo:** Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 18/02/2026

Email: Tavrojluna@hotmail.com Firma: [Firma]

Teléfono: 920586215 DNI: 44956524

## **DEDICATORIA**

Al Todopoderoso, fuente de sabiduría y fortaleza, por colmar mi vida de bendiciones y permitirme avanzar con firmeza en cada paso de este camino académico. Su guía constante ha iluminado mis decisiones y me ha sostenido en los momentos de mayor esfuerzo, recordándome siempre que con fe todo es posible.

A mi amada madre, motivo de mi perseverancia y mayor inspiración. Su cariño, paciencia y compañía en cada reto profesional han sido la fuerza que impulsa mis metas y el refugio que sostiene mis sueños. A ella dedico este logro, con la esperanza de que algún día vea en este esfuerzo un ejemplo de amor, lucha y superación.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional de Ucayali y a su Escuela de Posgrado, por brindarme una formación sólida y por contribuir de manera decisiva a mi crecimiento académico y profesional. Su compromiso con la excelencia y la calidad educativa ha sido fundamental en el desarrollo de mis competencias.

A los distinguidos docentes del Posgrado, quienes, con sus valiosas experiencias, sabiduría y dedicación, enriquecieron mi proceso formativo. Cada una de sus enseñanzas ha fortalecido mi pensamiento crítico y mi vocación profesional.

A mi asesor de tesis, por su orientación, paciencia y valiosos aportes académicos, los cuales permitieron fortalecer el desarrollo metodológico y científico del presente trabajo de investigación.

A las autoridades y al personal del servicio farmacéutico del Hospital Amazónico de Yarinacocha, por las facilidades brindadas y la disposición para la ejecución del programa de intervención farmacéutica, lo cual hizo posible la recolección de información y el desarrollo de las sesiones programadas.

A todas las personas que, de una u otra manera, contribuyeron al logro de esta meta profesional. Su apoyo, acompañamiento y palabras de aliento fueron esenciales para culminar con éxito este desafío académico. A todos, mi profundo y sincero agradecimiento.

## RESUMEN

La investigación titulada, Intervención Farmacéutica Sobre Gestión de Calidad Para la Mejora de la Satisfacción de los Usuario que acuden a los Servicio de Farmacia del Hospital Amazonico de Yarinacocha- 2024, tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión farmacéutica en la satisfacción de los usuarios. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño cuasiexperimental de tipo pre y posttest, aplicando grupos control y experimental. La muestra estuvo conformada por usuarios del servicio farmacéutico, seleccionados mediante muestreo no probabilístico. Se utilizaron cuestionarios validados basados en el modelo SERVQUAL, con alta confiabilidad ( $\alpha > 0.90$ ). Los resultados, analizados mediante las pruebas de Mann–Whitney U y Wilcoxon, evidenciaron que la calidad de la gestión farmacéutica influye significativamente en la satisfacción global de los usuarios ( $p < 0.05$ ). Las dimensiones humanística, tecnológica y del entorno presentaron mejoras sustanciales después de la intervención, destacando el fortalecimiento del trato empático, la comunicación efectiva y la eficiencia en la dispensación de medicamentos. Se concluye que una gestión farmacéutica orientada a la calidad total, la humanización del servicio y la innovación tecnológica eleva la satisfacción del usuario, incluso en contextos amazónicos con limitaciones estructurales. El estudio valida la aplicabilidad del modelo SERVQUAL y del enfoque de calidad total en la gestión hospitalaria pública, proponiendo un modelo replicable para otras instituciones del sistema de salud peruano.

**Palabras clave:** calidad de gestión, servicio farmacéutico, satisfacción del usuario, modelo SERVQUAL, gestión hospitalaria

## ABSTRACT

Periodontal disease, caries, gingivitis, nutritional status. The research entitled “Quality in the Management of the Pharmaceutical Service and its Effectiveness in User Satisfaction at the Amazonian Hospital of Yarinacocha, 2024” aimed to determine the influence of pharmaceutical service management on user satisfaction. A quantitative approach was applied, using a quasi-experimental pre-test and post-test design with control and experimental groups. The sample consisted of users of the hospital’s pharmaceutical service, selected through non-probabilistic sampling. Validated questionnaires based on the SERVQUAL model were used, showing high reliability ( $\alpha > 0.90$ ). The results, analyzed using the Mann–Whitney U and Wilcoxon tests, demonstrated that the quality of pharmaceutical management significantly influences overall user satisfaction ( $p < 0.05$ ). The humanistic, technological, and environmental dimensions showed substantial improvements after the intervention, highlighting greater empathy, effective communication, and efficiency in medication dispensing. It is concluded that pharmaceutical management oriented toward total quality, humanized care, and technological innovation increases user satisfaction, even in Amazonian contexts with structural limitations. The study validates the applicability of the SERVQUAL model and the Total Quality Management approach in public hospital settings, proposing a replicable model for other institutions within the Peruvian health system.

**Keywords:** quality management, pharmaceutical service, user satisfaction, SERVQUAL model, hospital management

## RESUMO

A pesquisa intitulada “Qualidade na Gestão do Serviço Farmacêutico e sua Efetividade na Satisfação do Usuário no Hospital Amazônico de Yarinacocha, 2024” teve como objetivo determinar a influência da gestão do serviço farmacêutico na satisfação dos usuários. Aplicou-se uma abordagem quantitativa, utilizando um delineamento quase-experimental com pré-teste e pós-teste, acompanhado de grupos controle e experimental. A amostra foi composta por usuários do serviço farmacêutico do hospital, selecionados por amostragem não probabilística. Foram utilizados questionários validados com base no modelo SERVQUAL, que apresentaram alta confiabilidade ( $\alpha > 0,90$ ). Os resultados, analisados por meio dos testes U de Mann–Whitney e Wilcoxon, demonstraram que a qualidade da gestão farmacêutica influencia significativamente a satisfação geral dos usuários ( $p < 0,05$ ). As dimensões humanística, tecnológica e ambiental apresentaram melhorias substanciais após a intervenção, destacando maior empatia, comunicação eficaz e eficiência na dispensação de medicamentos. Conclui-se que uma gestão farmacêutica orientada para a qualidade total, o cuidado humanizado e a inovação tecnológica aumenta a satisfação dos usuários, mesmo em contextos amazônicos com limitações estruturais. O estudo valida a aplicabilidade do modelo SERVQUAL e da abordagem de Gestão da Qualidade Total em ambientes hospitalares públicos, propondo um modelo replicável para outras instituições do sistema de saúde peruano.

**Palavras-chave:** gestão da qualidade, serviço farmacêutico, satisfação do usuário, modelo SERVQUAL, gestão hospitalar.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se desarrolló con el propósito de analizar la calidad en la gestión del servicio farmacéutico y su efectividad en la satisfacción de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha. A continuación, se presenta una síntesis organizada por capítulos, que orienta la estructura general del estudio.

**Capítulo I:** Planteamiento del Problema: Presenta la situación problemática del servicio farmacéutico en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, identificando deficiencias en la calidad de atención y su impacto en la satisfacción del usuario. Se formulan el problema, los objetivos y la justificación del estudio.

**Capítulo II:** Marco Teórico: Desarrolla los antecedentes, fundamentos conceptuales y el sustento teórico basado en la calidad del servicio, el modelo SERVQUAL y la gestión farmacéutica. Incluye definiciones y operacionalización de variables.

**Capítulo III:** Metodología: Describe el enfoque cuantitativo, el diseño cuasiexperimental pre y post test, la población, muestra, técnicas e instrumentos empleados, así como los métodos estadísticos utilizados para el análisis de datos.

**Capítulo IV:** Resultados: Presenta los hallazgos obtenidos, comparando los niveles de calidad del servicio antes y después de la intervención. Se muestran mejoras significativas en las dimensiones evaluadas.

**Capítulo V:** Discusión: Interpreta los resultados en relación con el marco teórico y estudios previos, destacando la influencia de la gestión farmacéutica en la satisfacción del usuario.

**Capítulo VI:** Conclusiones: Resume los principales hallazgos, confirmando que la mejora en la gestión del servicio farmacéutico incrementa significativamente la satisfacción del usuario.

**Capítulo VII:** Recomendaciones: Propone acciones para fortalecer la calidad del servicio farmacéutico, mejorar la atención y replicar la intervención en otras instituciones de salud.

## ÍNDICE GENERAL

|                                                                                                                                           | Pg.  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ACTA DE SUSTENTACIÓN .....                                                                                                                | ii   |
| CONSTANCIA ANTIPLAGIO .....                                                                                                               | iii  |
| AUTORIZACIÓN DE PUBLICACION.....                                                                                                          | iv   |
| DEDICATORIA .....                                                                                                                         | v    |
| AGRADECIMIENTO .....                                                                                                                      | vi   |
| RESUMEN .....                                                                                                                             | vii  |
| ABSTRACT .....                                                                                                                            | viii |
| RESUMO .....                                                                                                                              | ix   |
| INTRODUCCIÓN .....                                                                                                                        | x    |
| ÍNDICE GENERAL .....                                                                                                                      | xi   |
| ÍNDICE DE TABLAS.....                                                                                                                     | xiii |
| CAPÍTULO I.....                                                                                                                           | 14   |
| EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....                                                                                                        | 14   |
| 1.1. Descripción del problema.....                                                                                                        | 14   |
| 1.2. Formulación del problema.....                                                                                                        | 16   |
| 1.3. Objetivos.....                                                                                                                       | 17   |
| 1.4. Hipótesis .....                                                                                                                      | 17   |
| 1.5. Variables:.....                                                                                                                      | 18   |
| 1.6. Justificación e importancia .....                                                                                                    | 20   |
| 1.7. Viabilidad .....                                                                                                                     | 20   |
| 1.8. Limitaciones.....                                                                                                                    | 21   |
| CAPÍTULO II.....                                                                                                                          | 22   |
| MARCO TEÓRICO .....                                                                                                                       | 22   |
| 2.1. Antecedentes de la investigación .....                                                                                               | 22   |
| 2.2. Bases teóricas.....                                                                                                                  | 25   |
| 2.3. Fundamentos filosóficos de Intervención Farmacéutica Sobre<br>Gestión de Calidad y su relación con la satisfacción del usuario ..... | 31   |
| 2.4. Definiciones conceptuales .....                                                                                                      | 32   |
| 2.5. Bases epistémicos .....                                                                                                              | 34   |
| CAPÍTULO III.....                                                                                                                         | 36   |
| METODOLOGÍA .....                                                                                                                         | 36   |
| 3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....                                                                                                  | 36   |
| 3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....                                                                                           | 36   |

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA .....                                             | 38        |
| 3.4. DEFINICIÓN OPERATIVA DEL INSTRUMENTOS DE<br>RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 39        |
| 3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y<br>PRESENTACIÓN DE DATOS.....     | 41        |
| <b>CAPÍTULO IV .....</b>                                                   | <b>43</b> |
| <b>RESULTADOS .....</b>                                                    | <b>43</b> |
| 4.1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA .....                                         | 43        |
| 4.2. ESTADÍSTICA INFERENCIAL.....                                          | 47        |
| <b>CAPÍTULO V .....</b>                                                    | <b>52</b> |
| <b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>                                       | <b>52</b> |
| <b>CONCLUSIONES .....</b>                                                  | <b>56</b> |
| <b>SUGERENCIAS.....</b>                                                    | <b>58</b> |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>                                     | <b>60</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>                                                         | <b>73</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                                                                                                                                                           | Pg. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Tabla 1.</b> Cuadro de operacionalización de las variables .....                                                                                       | 19  |
| <b>Tabla 2.</b> Ficha técnica del instrumento nivel de satisfacción. ....                                                                                 | 40  |
| <b>Tabla 3.</b> Ficha técnica del instrumento calidad de la atención. ....                                                                                | 41  |
| <b>Tabla 4.</b> Percepción de la Intervención Farmacéutica Sobre Gestión de Calidad<br>.....                                                              | 43  |
| <b>Tabla 5.</b> Nivel de satisfacción del usuario. ....                                                                                                   | 44  |
| <b>Tabla 6.</b> Media y desviación estándar de la Intervención farmacéutica en gestión<br>de calidad y el nivel de satisfacción del usuario.....          | 46  |
| <b>Tabla 7.</b> Resultado de la prueba de normalidad.....                                                                                                 | 48  |
| <b>Tabla 8.</b> Satisfacción y sus dimensiones Comparaciones entre grupos (Mann–<br>Whitney U) — Post de la variable satisfacción y sus dimensiones. .... | 49  |
| <b>Tabla 9.</b> Comparaciones pre–post (Wilcoxon) — Grupo experimentalde la<br>variable satisfacción y sus dimensiones. ....                              | 50  |

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción del problema.**

La salud es un tema de interés prioritario a nivel mundial. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) señala que aún persisten brechas en el acceso y en el cuidado integral en los distintos niveles de atención. Sus informes muestran que cerca del 40% de los usuarios califica la atención como regular o buena, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la calidad del servicio que se brinda en los centros de salud para elevar la satisfacción de los pacientes. En concordancia, la Organización Mundial de la Salud (OMS) sostiene que la atención primaria requiere mejoras sustantivas en áreas como la atención médica, los tratamientos, los recursos disponibles y los procesos de dispensación de medicamentos.

En América Latina, la situación presenta retos importantes. Estudios de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) advierten que muchos países de la región aún cuentan con sistemas de salud fragmentados y con regulación insuficiente, lo cual afecta la calidad y consistencia del servicio sanitario. Si bien la satisfacción de los usuarios es un objetivo clave en salud pública, las limitaciones de recursos y la falta de formación continua del personal generan insatisfacción, especialmente en dimensiones como empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad. Esto impulsa a muchos pacientes a acudir al sector privado, incrementando las desigualdades en el acceso a la atención.

El sector farmacéutico, además, representa uno de los componentes más dinámicos del sistema de salud y de la economía. Sin embargo, la demanda de servicios de calidad no siempre es atendida de manera adecuada. La insatisfacción de los usuarios repercute no solo en su fidelidad, sino también en la percepción global de la calidad del servicio sanitario disponible. Entre los elementos más valorados por los usuarios destacan la amabilidad, el trato personalizado y la confianza; mientras que en términos de calidad, se resaltan la señalización, la tecnología y la presentación del personal.

El mejoramiento del sistema de salud requiere acciones coordinadas entre todos los actores. Para ello, es fundamental realizar diagnósticos permanentes que permitan identificar fortalezas y debilidades en los servicios, promover un rediseño de los procesos de atención y fortalecer la dimensión humanística

basada en la ética y la inclusión del usuario en la toma de decisiones. Así mismo, para garantizar un servicio de calidad es necesario mejorar el desempeño del personal y optimizar la gestión de los recursos. El desarrollo de competencias mediante estrategias de capacitación resulta esencial para incrementar la satisfacción de los usuarios. Factores como la entrega adecuada de medicamentos y las condiciones de la infraestructura influyen de manera directa en la percepción de calidad.

En esta línea, transformar el rol tradicional del farmacéutico implica valorar la satisfacción del usuario como indicador clave del servicio. Las opiniones y encuestas aplicadas a los pacientes se utilizan como herramientas habituales para evaluar la calidad de la atención farmacéutica y su impacto en los resultados clínicos. La evidencia demuestra que los pacientes más satisfechos tienden a adherirse mejor a los tratamientos y a continuar con los mismos proveedores.

Asimismo, conocer de manera constante las necesidades de los usuarios permite identificar oportunidades de mejora y reducir la brecha entre las expectativas y la atención brindada. No obstante, persisten dificultades como la escasa interacción entre el farmacéutico y el paciente, así como limitaciones en el conocimiento técnico, lo cual representa desafíos para el fortalecimiento de la práctica farmacéutica.

En el Perú, la Ley N.º 29344 del Aseguramiento Universal en Salud reconoce el derecho de todas las personas a acceder a servicios sanitarios de calidad, incluyendo los servicios farmacéuticos de establecimientos públicos y privados, tanto para pacientes internos como externos. Sin embargo, en el sector público persisten dificultades relacionadas con la formación en atención al cliente, la insuficiencia de recursos y la alta demanda, lo que limita la calidad de la atención farmacéutica.

El Instituto Nacional de Estadística registra altos niveles de insatisfacción en los servicios de salud, asociados a largos tiempos de espera, problemas de abastecimiento y bajas calificaciones en dimensiones como empatía y seguridad. Aunque algunos usuarios manifiestan satisfacción general, aspectos como los elementos tangibles, la empatía y la seguridad siguen siendo puntos críticos que requieren intervención. El modelo SERVQUAL, ampliamente utilizado en la medición de la calidad del servicio, ha identificado que las dimensiones más afectadas son la fiabilidad y la empatía. Asimismo, se evidencian problemas en la accesibilidad, la coordinación entre niveles, la planificación, el liderazgo, la

capacitación continua y la evaluación del servicio orientada a la satisfacción del usuario.

En este panorama, las farmacias de los hospitales públicos del Perú enfrentan desafíos significativos debido a la variabilidad en la calidad del servicio farmacéutico. Factores como la interacción entre el personal y el paciente, la infraestructura, la eficiencia en los procesos, la atención personalizada y la rapidez en el servicio influyen en la percepción de los usuarios.

Esta realidad también se observa en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, donde hace varios años no se aplican instrumentos para medir la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Aunque el personal demuestra compromiso y profesionalismo, es necesario conocer de forma permanente la percepción de los usuarios para mejorar los servicios. Las deficiencias en la gestión, la capacitación limitada y la infraestructura insuficiente impactan negativamente en la confianza de los pacientes y en la calidad de la atención farmacéutica, generando un escenario que requiere intervención y mejora continua.

## **1.2. Formulación del problema.**

### **1.2.1. *Problema general.***

- ¿Cuál es la efectividad de la calidad de la gestión farmacéutica en la satisfacción de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2025?

### **1.2.2. *Problemas específicos***

- ¿Cuál es la efectividad de la calidad de la gestión farmacéutica en la satisfacción humanística de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2025?
- ¿Cuál es la efectividad de la calidad de la gestión en la satisfacción técnico científica de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2025?
- ¿Cuál es la efectividad de la calidad de la gestión en la satisfacción basada en el entorno de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2025?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

- Evaluar la efectividad de la calidad de la gestión farmacéutica en la satisfacción de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2025.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la efectividad de la calidad de la gestión en la satisfacción humanística de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2025.
- Determinar la efectividad de la gestión en la satisfacción técnico científica de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2025.
- Determinar la efectividad de la calidad de la gestión en la satisfacción basada en el entorno de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2025.

### **1.4. Hipótesis**

#### **1.4.1. Hipótesis general**

- $H_i$ : La calidad de la gestión farmacéutica mejora de forma significativa la efectividad de la satisfacción de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2025.
- $H_0$ : La calidad de la gestión farmacéutica no mejora de forma significativa la efectividad de la satisfacción de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2025.

#### **1.4.2. Hipótesis específicas:**

- $H_{1:}$ . La calidad de la gestión farmacéutica mejora de forma significativa la efectividad de la satisfacción humanística de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2025.
- $H_0$ : La calidad de la gestión farmacéutica no mejora de forma significativa la efectividad de la satisfacción humanística de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2025.
- $H_2$ : La calidad de la gestión farmacéutica mejora de forma significativa la efectividad de la satisfacción técnico científica de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2025.
- $H_0$ : La calidad de la gestión farmacéutica no mejora de forma significativa

la efectividad de la satisfacción técnico científica de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2025.

- H3: La calidad de la gestión farmacéutica mejora de forma significativa la efectividad de la satisfacción respecto al entorno de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2025.
- H0: La calidad de la gestión farmacéutica no mejora de forma significativa la efectividad de la satisfacción respecto al entorno de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2025.

#### **1.5. Variables:**

- **Variable dependiente (1): Intervención Farmacéutica Sobre Gestión de Calidad,** La calidad de la gestión se entiende como el conjunto de procesos, acciones y estrategias que permiten a una organización administrar de manera eficiente sus recursos humanos, materiales y tecnológicos para alcanzar sus objetivos y garantizar la mejora continua del servicio (Chiavenato, 2019).
- **Variable independiente (2): Satisfacción del usuario.** La satisfacción del usuario es el nivel de sentimiento que experimenta una persona como resultado de comparar el desempeño real del servicio con sus expectativas previas. Si el servicio supera sus expectativas, la satisfacción aumenta (Kotler & Keller, 2016).

**Tabla 1.** Cuadro de operacionalización de las variables

| Variables                 | Definición operacional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Dimensiones                                                                                                                                                             | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Escala de medición | Valor Final                                                  |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------|
| VI: Calidad en la Gestión | Se define la calidad de la gestión de servicios como la capacidad de una organización para proporcionar servicios que cumplen con las expectativas y necesidades de los usuarios, a través de procesos eficientes y efectivos. (42)                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Seguridad</li> <li>• Empatía</li> <li>• Elementos tangibles</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Atención adecuada, sin errores.</li> <li>✓ Atención dentro del horario establecido.</li> <li>✓ Atención sin discriminar.</li> <li>✓ Rapidez en la atención.</li> <li>✓ Alternativas de solución ante dificultades.</li> <li>✓ Indicaciones adecuadas.</li> <li>✓ Tiempo de permanencia del personal en el servicio de farmacia.</li> <li>✓ El personal que le atiende, le generó confianza.</li> <li>✓ El personal mostró conocimientos del área de farmacia adecuados.</li> <li>✓ Aclaración de dudas.</li> <li>✓ Garantía de confidencialidad.</li> <li>✓ Trato respetuoso.</li> <li>✓ Trato amable.</li> <li>✓ Compresión del usuario.</li> <li>✓ Muestras de empatía hacia el usuario.</li> <li>✓ Ambiente adecuado de la farmacia.</li> <li>✓ Cumple con las señalizaciones.</li> <li>✓ Organización interna</li> </ul> | Ordinal            | Buena:<br>95-71.<br>Regular:<br>70-45<br>Mejorable:<br>44-19 |
| VD: Satisfacción          | La satisfacción en el área de la Salud se define como un indicador clave de la calidad de los servicios de atención proporcionada, lo que incluye no solo la calidad del servicio, sino también la interacción con el personal farmacéutico. Esta satisfacción aborda aspectos como humanos, técnicos y los relacionados al entorno. (71) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Humanística</li> <li>• Entorno</li> <li>• Tecnológica</li> </ul>                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Identificación del personal.</li> <li>✓ El personal utiliza la escucha activa.</li> <li>✓ Se establecen buenos canales comunicacionales.</li> <li>✓ El lenguaje es adecuado.</li> <li>✓ Posee la farmacia, buena iluminación.</li> <li>✓ Organización de medicamentos y productos.</li> <li>✓ Buena ventilación.</li> <li>✓ Recibe información técnica de los medicamentos, producto o equipos.</li> <li>✓ Conocimiento sobre procedimientos del entorno de trabajo.</li> <li>✓ Indicaciones en herramientas utilizadas, procesos y manejo de equipos.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                            | Ordinal            | Alta:<br>90-67<br>Moderada:<br>66-42<br>Baja:<br>42-18       |

## **1.6. Justificación e importancia**

La presente investigación resulta fundamental debido a la creciente necesidad de fortalecer la calidad de los servicios farmacéuticos en los establecimientos públicos de salud, especialmente en contextos amazónicos donde los recursos suelen ser limitados y la demanda asistencial es elevada. La calidad de la gestión farmacéutica influye directamente en la percepción de los usuarios, en la adherencia a los tratamientos y en la confianza hacia el sistema sanitario. Diversos reportes nacionales evidencian que persisten problemas relacionados con tiempos prolongados de espera, insuficiente orientación al paciente, desabastecimiento de medicamentos y carencias en la capacitación del personal, factores que repercuten de manera directa en la satisfacción del usuario y en la efectividad del servicio recibido.

En el Hospital Amazónico de Yarinacocha, estas deficiencias se hacen particularmente evidentes, pues no se cuenta con evaluaciones recientes que midan de manera sistemática la calidad de la gestión del servicio farmacéutico ni el nivel de satisfacción de los usuarios. Ante esta realidad, surge la necesidad de generar evidencia empírica que permita comprender el estado actual del servicio, identificar brechas y orientar acciones de mejora. Asimismo, el estudio adquiere relevancia social, institucional y académica, ya que contribuye a mejorar la experiencia de los usuarios, ofrece información clave para la toma de decisiones en la gestión hospitalaria y fortalece el conocimiento científico en el campo de la salud pública, validando modelos como SERVQUAL y los enfoques de Gestión de la Calidad Total, aplicables a otros establecimientos de salud del país.

## **1.7. Viabilidad**

La ejecución de esta investigación es viable debido a que el Hospital Amazónico de Yarinacocha brindó las facilidades necesarias para el acceso al servicio farmacéutico y a los usuarios, permitiendo la aplicación de los instrumentos sin restricciones. Se cuenta con una metodología clara, instrumentos validados y un diseño adecuado que garantizan la medición objetiva de las variables. El investigador dispone de los recursos técnicos, económicos y de tiempo suficientes para desarrollar todas las etapas del estudio conforme al cronograma establecido por la Escuela de Posgrado. Asimismo, los costos asociados al trabajo de campo y análisis estadístico son accesibles y no

requieren financiamiento externo.

### **1.8. Limitaciones**

Entre las principales limitaciones del estudio se considera la posible resistencia de algunos usuarios a brindar información durante los momentos de alta afluencia, lo cual podría afectar la disponibilidad de participantes. Asimismo, la sobrecarga laboral del personal farmacéutico puede dificultar la observación detallada de ciertos procesos. La variabilidad en el flujo de pacientes, característica del contexto amazónico, también puede influir en la percepción del servicio. A ello se suman las limitaciones estructurales y de recursos del hospital, que escapan al control del investigador y pueden condicionar la experiencia del usuario. Finalmente, existe el riesgo de sesgo en las respuestas, ya que algunos usuarios podrían sentirse comprometidos al evaluar un servicio que utilizan frecuentemente. No obstante, estas limitaciones no comprometen la validez del estudio, dado que se aplicarán estrategias metodológicas para asegurar la confiabilidad de los resultados.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de la investigación**

##### **2.1.1. Antecedentes internacionales**

Panchana y Guillén (2022), en Ecuador, realizaron un estudio cuyo objetivo fue evaluar la satisfacción y la calidad percibida por los usuarios de consultas externas. El diseño fue cuantitativo, descriptivo, transversal y correlacional, con una muestra de 348 participantes. Tras analizar las dimensiones de seguridad, empatía, tangibilidad, capacidad de respuesta y fiabilidad, los resultados mostraron una relación significativa entre la satisfacción general y los aspectos técnico–científicos y humanos ( $p < 0.001$ ). Concluyeron que la satisfacción del usuario está fuertemente vinculada a la calidad del servicio, evidenciándose debilidades en fiabilidad y capacidad de respuesta.

Rizka et al. (2021), en Indonesia, desarrollaron una investigación para medir la satisfacción de los usuarios en servicios farmacéuticos comunitarios. El estudio fue transversal con 1200 participantes. La satisfacción general obtuvo una media de  $3.46 \pm 0.34$ , destacando instalaciones, tiempo de espera y disponibilidad de medicamentos como las dimensiones mejor valoradas. Se encontró relación entre la satisfacción y variables como edad, nivel educativo o tipo de medicamento. Se concluyó que la comunicación y el asesoramiento farmacéutico requieren fortalecimiento.

Amara et al. (2019), en Jordania, efectuaron un estudio transversal para determinar la satisfacción de los pacientes con los servicios farmacéuticos. Participaron 1333 usuarios, evaluados mediante subescalas de relaciones interpersonales, gestión de terapia y satisfacción general. Los resultados mostraron altas puntuaciones de satisfacción (75.7% en relaciones interpersonales). Concluyeron que factores como estado de salud, tipo de seguro y frecuencia de visitas influyen en la satisfacción del paciente.

Bratkowska et al. (2020), en Polonia, evaluaron la calidad del servicio farmacéutico desde la percepción del usuario. Los resultados mostraron altas valoraciones en respeto, lenguaje claro, comunicación y limpieza de la farmacia; sin embargo, se identificó insuficiencia de personal e información sobre medicamentos. Concluyeron que el 93.9% estaba satisfecho, destacando el papel del comportamiento del personal.

Xuan et al. (2020), en Vietnam, investigaron los factores que influyen en la satisfacción del usuario en servicios farmacéuticos. El estudio fue transversal con 354 participantes. Los factores más influyentes fueron la actitud del personal, la infraestructura y la disponibilidad de productos; mientras que el precio y la orientación farmacéutica no fueron significativos. Concluyeron que los factores evaluados explican el 41.3% de la satisfacción del usuario.

Martins et al. (2021), en Brasil, realizaron un estudio mixto con 225 usuarios para evaluar el desempeño del servicio farmacéutico. Hallaron una baja satisfacción ( $3.2 \pm 0.6$ ) y que solo el 44% de farmacias contaban con farmacéutico a tiempo completo. Concluyeron que la insatisfacción se relaciona con deficiencias estructurales y organizativas del servicio.

Fernández et al. (2020), en Chile, desarrollaron un estudio correlacional sobre satisfacción y autoeficacia en pacientes con diabetes tipo 2. Con una muestra de 86 personas, los resultados mostraron alta autoeficacia (83%) y satisfacción (77%). Se hallaron asociaciones significativas entre variables sociodemográficas y satisfacción. Concluyeron que fortalecer la satisfacción y autoeficacia es clave para mejorar los resultados clínicos.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Calsina B. et al. (Perú) realizaron en 2021 un estudio para determinar la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario. Material y método: investigación no experimental, correlacional y cuantitativa con una muestra de 382 usuarios. Resultados: se obtuvo un coeficiente  $Rho = 0.816$  y un valor  $p = 0.001$ , indicando correlación fuerte y significativa. Conclusión: al incrementarse la calidad de atención aumenta también la satisfacción del usuario, observándose debilidades en áreas como confiabilidad y capacidad de respuesta.

Delgado L. et al. (Tumbes) llevaron a cabo un estudio en 2020 sobre calidad de servicio y satisfacción en usuarios hospitalarios. Material y método: estudio cuantitativo, transversal con 418 participantes. Resultados: más del 50% calificó la calidad como media y se resaltó la necesidad de capacitar al personal. Conclusión: la calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción, siendo esencial fortalecer las dimensiones del modelo SERVQUAL.

Arce M. y Aliaga R. (Lima) realizaron en 2019 un estudio para determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción en servicios de emergencia. Material y método: estudio transversal con 400 usuarios. Resultados: se

obtuvieron valores moderados en fiabilidad (49%), empatía (54%) y tangibilidad (56%). Conclusión: se halló una correlación positiva y significativa ( $Rho = 0.8590$ ;  $p < 0.05$ ) entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Bazán S. et al. (Perú) investigaron en 2021 la relación entre calidad de servicio y satisfacción en una clínica privada. Material y método: estudio descriptivo, no experimental, con 95 personas, utilizando SERVQHOS. Resultados: la calidad percibida fue regular (63%) y la satisfacción buena (63%). Conclusión: la clínica cumple estándares básicos, pero requiere mejoras en infraestructura y bioseguridad.

Domínguez R. et al. (Perú) desarrollaron en 2020 un estudio sobre canales comunicacionales y satisfacción del usuario en una unidad sanitaria. Material y método: estudio transversal con 121 participantes mediante IPQ-18 e IPC-18. Resultados: la comunicación fue deficiente (40%) y la satisfacción baja (54%), encontrándose relación significativa ( $p < 0.005$ ). Conclusión: se identificaron falencias en los mecanismos de comunicación interna que afectan la satisfacción del usuario.

Febres R. y Mercado M. (Perú) realizaron en 2022 un estudio sobre calidad del servicio y satisfacción en un establecimiento médico. Material y método: investigación descriptiva y transversal con 292 participantes empleando SERVQUAL. Resultados: seguridad (86.8%) y empatía (80.3%) mostraron altos niveles de satisfacción, mientras que tangibilidad y capacidad de respuesta evidenciaron insatisfacción considerable. Conclusión: la calidad percibida presenta áreas críticas que requieren estrategias de mejora inmediata.

### **2.1.3. Antecedentes locales**

Salas (2021), en Ucayali, investigó la calidad y satisfacción de los usuarios en un establecimiento sanitario. El 85% calificó la calidad como mala, destacándose deficiencias en infraestructura y credibilidad. Concluyó que se necesitan estrategias urgentes para mejorar el servicio.

Huamán (2020), también en Ucayali, evaluó la satisfacción en el servicio de emergencias con una muestra de 76 usuarios. La satisfacción general fue 57%, con debilidades en empatía y capacidad de respuesta. Concluyó que, aunque existen aspectos aceptables, persisten áreas que requieren intervención.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Intervención Farmacéutica Sobre Gestión de Calidad.**

La calidad del servicio al cliente se entiende como la satisfacción que surge cuando se cumplen las expectativas de manera beneficiosa, manteniendo un equilibrio entre las ganancias y las posibles pérdidas asociadas a los procedimientos de atención. La eficiencia en el servicio al público se refiere al grado de cumplimiento de las expectativas de los clientes, respaldado por los conocimientos y competencias de los profesionales que integran la organización. Asimismo, la calidad en el ámbito de la salud abarca la promoción, el tratamiento, la prevención, la paliación y la rehabilitación, ya que estas acciones son medibles y permiten evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios, con el objetivo de optimizar los servicios mediante la identificación de necesidades y preferencias de los pacientes.

La gestión en el área de salud implica la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros y materiales, buscando alcanzar los objetivos de la institución. Esto incluye la coordinación de actividades para garantizar que los servicios se presten de manera eficiente y adecuada. Por su parte, la calidad de la gestión se refiere a la capacidad de los sistemas administrativos para implementar procesos que aseguren la excelencia en la atención, evaluar la efectividad de políticas y procedimientos, promover la mejora continua y satisfacer tanto a los pacientes como a otros actores involucrados.

La calidad de la gestión de servicios puede definirse como la capacidad de una organización para ofrecer servicios que cumplan con las expectativas y necesidades de los usuarios, mediante procesos eficientes y efectivos. Este concepto no solo implica la satisfacción del cliente, sino también el cumplimiento de estándares éticos y profesionales, la mejora continua de los procesos y la capacidad de adaptarse a las necesidades cambiantes de la población. Incluye la coordinación y optimización de recursos, personal y procedimientos para garantizar que los servicios cumplan con estándares de excelencia, eficiencia y satisfacción del paciente, considerando la evaluación continua de prácticas clínicas y administrativas para alcanzar altos niveles de efectividad y accesibilidad.

La calidad de la gestión de servicios también implica un enfoque

sistemático que asegura que la atención médica se brinde de manera eficaz, segura y centrada en el paciente. Esto no solo abarca el cumplimiento de estándares de calidad, sino que integra la seguridad del paciente como un elemento fundamental. La percepción de los usuarios juega un papel central en la evaluación de la calidad, ya que esta se basa en la comparación entre las expectativas previas y la experiencia real durante la prestación del servicio.

En el contexto sanitario, la eficacia se refleja cuando los servicios se proporcionan conforme a la evidencia científica, garantizando que cada persona reciba la intervención adecuada. La seguridad implica que ningún paciente sufra daño durante su atención, constituyendo un pilar esencial de la integridad del servicio.

Además, la atención debe ser centrada en el usuario, oportuna, equitativa, íntegra y eficiente, asegurando que los recursos se utilicen de manera correcta y que todos los pacientes reciban un trato adecuado, sin discriminación.

La calidad del servicio también puede medirse a través de la satisfacción del cliente, evaluando si se cumplen sus necesidades y expectativas en los aspectos administrativos y operativos de la organización sanitaria. Esta percepción permite optimizar los servicios mediante la recopilación de información sobre preferencias, inconformidades y particularidades del mercado. Asimismo, el cumplimiento de promesas y la coherencia entre la publicidad y el servicio real contribuyen al posicionamiento de la organización y a la fidelización de los clientes.

En el ámbito de la salud, la calidad de la atención se entiende como el conjunto de acciones realizadas por las instituciones y servicios médicos durante el proceso de atención, incluyendo tanto aspectos técnicos como humanos. Los criterios fundamentales son la seguridad, la eficacia, la eficiencia y la satisfacción del paciente. La gestión de la calidad implica planificar, garantizar y mejorar continuamente los servicios ofrecidos, estableciendo políticas, objetivos y responsabilidades dentro del sistema de calidad.

La calidad de la gestión en salud no se limita al cumplimiento normativo, sino que busca priorizar la experiencia del paciente, la efectividad de los tratamientos, la seguridad en la atención y la sostenibilidad de los recursos. Este enfoque requiere un proceso de mejora continua, optimizando los procesos de atención, minimizando riesgos y maximizando beneficios.

La calidad es un concepto multidimensional que considera aspectos

estructurales (recursos y tecnología), de proceso (interacciones y procedimientos) y de resultados (impacto en la salud de los pacientes).

#### **2.2.1.1. Dimensiones**

- **Fiabilidad:** Se refiere a la capacidad del servicio para ser consistente y preciso, cumpliendo con las expectativas y promesas hechas a los pacientes. Incluye resolver problemas de manera eficiente, realizar el servicio correctamente desde la primera vez, cumplir los tiempos prometidos y minimizar errores. La fiabilidad genera confianza, fomenta la lealtad del usuario y asegura la seguridad mediante prácticas estandarizadas que reducen riesgos.
- **Capacidad de respuesta:** Es la habilidad del personal para atender y resolver oportunamente las solicitudes, dudas y problemas de los usuarios. Un servicio rápido, eficiente y coherente mejora la satisfacción del paciente y optimiza los procesos internos, reduciendo tiempos de espera y mejorando la utilización de los recursos. La capacitación del personal técnico es fundamental para potenciar esta capacidad.
- **Seguridad:** Se entiende como la competencia y ética profesional de los colaboradores para ofrecer atención confiable y proteger al paciente frente a errores o complicaciones. La seguridad incluye minimizar riesgos, prevenir daños, garantizar la integridad física y generar confianza emocional en los usuarios, lo cual influye directamente en la percepción de calidad del servicio.
- **Empatía:** Se refiere a la atención personalizada, basada en las necesidades y emociones de los usuarios. Implica una actitud ética, amable y comprensiva, fomentando la confianza y fortaleciendo la relación entre paciente y personal. La empatía contribuye al desarrollo de la inteligencia emocional dentro de la organización y optimiza la calidad del servicio.
- **Elementos tangibles:** Incluyen las características físicas y materiales del establecimiento, como instalaciones, equipamiento, limpieza, distribución de espacios y apariencia del personal. Estos elementos influyen en la percepción de calidad del servicio, mejorando la experiencia del cliente y transmitiendo profesionalismo y confiabilidad.

#### **2.2.2. Satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario puede definirse como el conjunto de expectativas que abarcan aspectos racionales y cognitivos relacionados con un producto o servicio. Estas expectativas se ven influenciadas por factores como necesidades organizacionales, valores culturales, demandas individuales y anticipaciones personales, los cuales pueden mejorar o afectar la percepción del cliente sobre una situación específica. Además, la satisfacción constituye una herramienta esencial para evaluar la calidad del servicio, ya que permite medir la percepción que los pacientes tienen respecto a los diferentes aspectos de la atención recibida. En este sentido, la satisfacción del paciente se considera un indicador clave que refleja cómo los servicios de salud cumplen con sus expectativas y, a su vez, influye en su fidelidad hacia la institución.

De manera similar, la satisfacción personal puede entenderse como la necesidad de autorrealización frente a determinadas demandas o expectativas, influyendo en el nivel de plenitud o satisfacción del individuo. La calidad empresarial es un factor fundamental para proyectar una imagen positiva ante los clientes, contribuyendo a optimizar su satisfacción. En el ámbito de la salud, la satisfacción se percibe como la evaluación positiva de los pacientes y profesionales respecto a la atención y los servicios ofrecidos. Esta percepción se ve influenciada por factores como la experiencia en el entorno de atención y la comodidad y seguridad del espacio físico.

La satisfacción también constituye el principal incentivo para que un cliente retome un servicio o producto, recomendando la institución a otros usuarios y transmitiendo su experiencia sobre el trato recibido, la seguridad y los beneficios del servicio. Existe una relación directa entre la satisfacción del paciente y la capacidad de respuesta de los servicios de salud; cuando la atención es oportuna y eficiente, los niveles de satisfacción aumentan. En términos generales, la satisfacción puede entenderse como el conjunto de expectativas de las personas frente a los productos o servicios, determinando su percepción sobre calidad, desempeño, agrado o insatisfacción.

Medir la satisfacción se convierte en un aspecto esencial, abarcando diferentes dimensiones, como la humana, la relacionada con el entorno y la vinculada a habilidades técnicas y científicas. En la atención farmacéutica, resulta especialmente importante considerar la relación entre satisfacción y mejora de la salud, evaluando tanto al personal como los servicios que integran la atención.

La satisfacción en este ámbito se constituye como un indicador de la calidad de los servicios, evaluando aspectos humanos, técnicos y del entorno durante la interacción del paciente con el personal farmacéutico.

#### **2.2.2.1. Dimensiones**

- **Dimensión humana:** La dimensión humana se centra en la interacción entre el paciente y el personal, especialmente el farmacéutico. La profesionalidad, disposición para responder preguntas, calidad de la comunicación, empatía y atención personalizada son factores esenciales que determinan la percepción del usuario. La atención interpersonal cobra especial relevancia en el sector sanitario debido a su componente bioético y moral, aunque muchas instituciones aún no priorizan la humanización de todos los procesos. Un canal de comunicación efectivo y un trato ético garantizan que los pacientes se sientan escuchados, respetados y valorados.

La individualización del paciente también está vinculada a esta dimensión, ya que desde el primer contacto con la institución el usuario percibe de manera positiva o negativa la imagen de la organización. Las emociones de los pacientes deben ser cuidadosamente gestionadas, sobre todo en áreas de reclamos o quejas. Asimismo, la conducta y actitud del personal influyen directamente en la confianza y satisfacción del cliente, considerando factores culturales, psicológicos y sociales que afectan la interacción.

- **Dimensión entorno:** Esta dimensión se enfoca en la comodidad que ofrece la atención, incluyendo aspectos como iluminación, ventilación, privacidad y diseño del espacio. Un entorno bien organizado y agradable facilita la interacción entre pacientes y personal, generando mayor seguridad y satisfacción durante la visita. La disposición del área de espera, la distribución de los espacios y la accesibilidad son elementos fundamentales que contribuyen a la percepción positiva del servicio.
- **Dimensión científico-tecnológica:** Incluye la competencia profesional del farmacéutico y la calidad técnica de los servicios, como la correcta dispensación de medicamentos, la explicación de su uso y efectos, y la gestión de la información sobre tratamientos. La capacidad de informar sobre efectos secundarios y hacer seguimiento al estado de salud del paciente constituye un componente vital. Esta dimensión depende del

dominio teórico-práctico del personal, así como de la validez de sus credenciales profesionales y de la disponibilidad de recursos dentro de la institución.

El desempeño técnico del personal permite optimizar procedimientos de atención y servicio, superando las expectativas del usuario. Los clientes valoran que el producto o servicio cumpla con los estándares de calidad, y esperan que el personal pueda brindar información precisa y útil, generando confianza y satisfacción.

- **Modelo SERVQUAL:** Se utiliza para evaluar la calidad del servicio mediante cinco dimensiones: empatía, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y fiabilidad. Este método permite identificar las necesidades de los clientes y medir la percepción sobre los servicios ofrecidos, optimizando la gestión y la calidad institucional. Entre sus ventajas se encuentra la posibilidad de comparar expectativas y percepciones del personal y de los usuarios, tanto en un mismo establecimiento como entre diferentes organizaciones.

SERVQUAL utiliza un enfoque participativo y cualitativo, definiendo grupos focales para analizar hasta diez dimensiones relacionadas con la calidad del servicio, como credibilidad, entendimiento del cliente, cortesía, acceso y elementos tangibles. La escala de evaluación consta de 22 ítems, divididos en dos sectores: uno enfocado en las expectativas del cliente y otro en la percepción sobre los servicios recibidos. Este instrumento proporciona un análisis confiable y detallado de la calidad percibida, permitiendo a las instituciones adaptarse a las expectativas de los usuarios y mejorar continuamente sus servicios.

En América del Sur, SERVQUAL ha demostrado ser el modelo más utilizado para evaluar la calidad de los servicios en el sector salud, destacando por su flexibilidad y capacidad de adaptación a diferentes contextos.

Aunque la configuración de dimensiones, factores y escalas puede variar según la investigación, su aplicación garantiza una valoración precisa de la percepción del cliente y la efectividad del servicio.

### 2.3. Fundamentos filosóficos de Intervención Farmacéutica Sobre Gestión de Calidad y su relación con la satisfacción del usuario

La calidad en la gestión del servicio farmacéutico y su vinculación con la satisfacción del usuario se sustenta en diversos principios filosóficos que orientan la práctica profesional y permiten comprender el impacto de la atención en la experiencia del paciente (Palomino, Peña, Zevallos & Orizano, 2015). Estos fundamentos integran dimensiones éticas, humanistas, constructivistas y de responsabilidad social, que en conjunto buscan optimizar la atención, garantizar la seguridad y promover el bienestar del usuario.

- **Ética de la atención en salud:** La ética constituye un pilar fundamental en la gestión de servicios farmacéuticos, particularmente bajo los principios de beneficencia y no maleficencia. Los profesionales de la salud, incluidos los farmacéuticos, tienen la obligación de actuar siempre en beneficio del paciente, minimizando riesgos y asegurando que los servicios sean seguros y efectivos (Beauchamp & Childress, 2013). Esto implica un compromiso constante con la mejora de los procesos, la correcta dispensación de medicamentos, el asesoramiento responsable y la prevención de errores, garantizando que la atención farmacéutica contribuya al bienestar integral del usuario (Palomino et al., 2015). La ética, por tanto, no solo regula la conducta profesional, sino que también establece estándares de calidad que fortalecen la confianza y satisfacción del paciente.
- **Humanismo:** El enfoque humanista reconoce al paciente como un ser integral con necesidades físicas, emocionales y sociales. La atención centrada en la persona promueve la empatía, la comunicación efectiva y la personalización del servicio (Rogers, 1961; Palomino et al., 2015). En el ámbito farmacéutico, esto se traduce en una relación basada en respeto y comprensión, donde el farmacéutico se esfuerza por entender las expectativas y preocupaciones del usuario, brindando apoyo y orientación adecuados. La incorporación de principios humanistas en la gestión de servicios favorece la percepción positiva de la atención, aumentando la satisfacción y fomentando la fidelización del paciente.
- **Constructivismo:** El constructivismo plantea que los usuarios construyen su propia experiencia y comprensión a partir de las interacciones que mantienen con el servicio y los profesionales (Piaget, 1972; Palomino et

al., 2015). En la práctica farmacéutica, esto significa que la satisfacción del paciente no depende únicamente de la calidad objetiva del servicio, sino también de la percepción subjetiva que tiene de estas interacciones. La retroalimentación del usuario se convierte en un elemento clave para mejorar los procesos y adaptar la atención a sus necesidades, permitiendo que las experiencias vividas contribuyan al bienestar general y a la confianza en el servicio.

- **Sustentabilidad y responsabilidad social:** La gestión de servicios farmacéuticos debe considerar no solo la satisfacción inmediata del usuario, sino también el impacto a largo plazo en la salud pública y la comunidad. La filosofía de la sustentabilidad y la responsabilidad social promueve prácticas éticas, como el uso racional de medicamentos, la educación del paciente sobre adherencia terapéutica y la promoción de hábitos saludables (WHO, 2016; Palomino et al., 2015). Evaluar la calidad del servicio farmacéutico bajo esta perspectiva implica medir su contribución al bienestar social, asegurando que las acciones de la institución no solo beneficien al individuo, sino que también generen un impacto positivo en la comunidad.

En síntesis, los fundamentos filosóficos que sustentan la calidad en la gestión del servicio farmacéutico —ética, humanismo, constructivismo y responsabilidad social— constituyen un marco integral que orienta la práctica profesional hacia una atención centrada en el paciente. Estos principios no solo guían la conducta del personal, sino que también establecen estándares que fortalecen la confianza, optimizan la experiencia del usuario y promueven la satisfacción, contribuyendo al bienestar de la comunidad en su conjunto (Palomino et al., 2015).

#### 2.4. Definiciones conceptuales

- **Aspectos tangibles:** Factores físicos que los usuarios perciben en las instalaciones de la unidad médica, incluyendo la apariencia del personal, el equipamiento, la limpieza y los materiales de comunicación.
- **Calidad de atención:** Conjunto de acciones y servicios proporcionados en las instalaciones de salud, considerando la individualización del paciente, la personalización de la atención según sus necesidades y la priorización de sus consultas o quejas.

- **Calidad:** Grado de excelencia o perfección de una empresa o servicio, determinado por su capacidad para satisfacer las expectativas y necesidades de los clientes. La calidad puede evaluarse mediante estándares específicos e indicadores de desempeño que reflejan la eficiencia, la efectividad y la satisfacción del usuario.
- **Capacidad de respuesta:** Habilidad de una organización para reaccionar de manera eficaz y oportuna ante las necesidades y solicitudes de los usuarios. Esto implica la disposición de recursos humanos y técnicos, así como la coordinación interna y la agilidad para adaptarse a demandas cambiantes.
- **Empatía:** Capacidad de comprender y responder a las emociones, necesidades y experiencias de los demás, combinando componentes intelectuales y afectivos. En los servicios, se refleja en la interacción de los colaboradores con los usuarios, siendo esencial para ofrecer una atención personalizada y de calidad.
- **Fiabilidad:** Capacidad de una organización para ofrecer servicios de manera consistente y predecible. Se traduce en la confianza que los usuarios depositan en los colaboradores, basada en la competencia profesional, la puntualidad y la precisión en la información proporcionada.
- **Insatisfacción:** Estado que surge cuando un producto o servicio no cumple con las expectativas del usuario. La insatisfacción puede afectar la lealtad del cliente y la reputación de la institución.
- **Satisfacción:** Percepción positiva de un usuario sobre un producto o servicio que cumple o supera sus expectativas. Incluye la evaluación de la experiencia completa, considerando la atención, la calidad del producto, la facilidad de uso y el valor percibido.
- **Seguridad:** Condición de confianza y protección que los usuarios perciben al recibir un servicio. Se relaciona con la calidad de la atención, los conocimientos del personal y las habilidades relacionales que generan credibilidad y confort durante la interacción.
- **Servicio:** Conjunto de percepciones de los usuarios sobre la calidad de los productos y la atención recibida. Incluye no solo la entrega del producto, sino también la experiencia general, la disponibilidad, la atención al cliente y la impresión inicial que influye en la relación con la organización.

## **2.5. Bases epistémicos**

### **2.5.1. Calidad de gestión.**

La calidad del servicio ha sido ampliamente discutida en el ámbito del marketing, aunque actualmente su aplicación se extiende a diversas áreas de la gestión empresarial, tanto en el sector público como privado. Este concepto se relaciona directamente con la capacidad de una organización para satisfacer las expectativas de los clientes mediante productos y servicios de excelencia, resaltando el papel de la atención al usuario como un componente central de la calidad (Palomino, Peña, Zevallos & Orizano, 2015, p. 83).

En el sector salud, la calidad del servicio se percibe como la brecha entre los servicios esperados y los efectivamente recibidos por los usuarios; mientras mayor sea esta discrepancia, mayor será la insatisfacción (González, 2018, p. 112). No se limita únicamente a los avances científicos, sino que también incluye la atención centrada en el paciente, considerando aspectos éticos, sociales y culturales. En el ámbito público, la gestión de la salud incorpora derechos ambientales, económicos, culturales y sociales, donde el Estado y la sociedad civil tienen la responsabilidad de garantizar la mejora continua de la calidad y la salud de la población (Rodríguez & Torres, 2017, p. 45).

Entre los instrumentos normativos, la ISO 9001 destaca como uno de los más utilizados por los establecimientos sanitarios, al proporcionar un marco para la certificación y sistematización de procesos, orientado a garantizar la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario (Martínez, 2019, p. 74). Por otro lado, el Modelo de Gestión por Calidad Total (TQM) enfatiza la participación de todos los miembros de la organización en la mejora continua de los procesos y productos, señalando que la calidad es responsabilidad de toda la institución y debe alinearse con la visión y misión organizacional (Deming, 1986, p. 29; Juran, 1992, p. 54).

La Teoría de Sistemas, propuesta por Bertalanffy (1968, p. 38), permite analizar las organizaciones como sistemas integrados, considerando las interacciones entre los componentes internos y externos para identificar oportunidades de mejora. De manera complementaria, la Teoría de las Partes Interesadas (Stakeholder Theory) de Freeman (1984, p. 46) subraya que las organizaciones deben atender no solo las expectativas de los accionistas, sino también de todos los grupos de interés, incorporando responsabilidad social y sostenibilidad como elementos clave en la gestión de la calidad.

### 2.5.2. Satisfacción del usuario

La satisfacción del paciente constituye un indicador clave en la evaluación de los servicios de salud, siendo estudiada desde la psicología, la sociología y la gestión de servicios sanitarios. Se define como la evaluación subjetiva que realiza un usuario sobre la atención recibida, considerando tanto la experiencia concreta como las expectativas previas (Oliver, 1980, p. 32).

- El **Modelo de Expectativa-Confirmación** de Oliver (1980, p. 35) establece que la satisfacción se genera al comparar las expectativas con la experiencia real.

Por ello, es fundamental establecer expectativas claras y realistas, así como gestionar adecuadamente la comunicación entre profesionales de la salud y pacientes.

- El **Modelo SERVQUAL**, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, p. 22), permite evaluar la calidad del servicio mediante cinco dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La percepción positiva en estos aspectos se traduce en mayores niveles de satisfacción, destacando la necesidad de un enfoque integral en la atención (Zeithaml, Bitner & Gremler, 2012, p. 104).
- La **Teoría de la Disonancia Cognitiva** de Festinger (1957, p. 15) explica que las discrepancias entre expectativas y experiencia pueden generar malestar en el paciente, afectando su satisfacción. Por ello, es indispensable alinear las expectativas del usuario con la realidad del servicio.
- Asimismo, la **Teoría de la Autodeterminación** de Deci y Ryan (2000, p. 68) resalta que la satisfacción del paciente se relaciona con la autonomía, la competencia y la calidad de las relaciones establecidas durante la atención. Los pacientes que perciben que son escuchados y respetados muestran mayores niveles de satisfacción.

Las bases epistémicas de la satisfacción del paciente integran enfoques multidisciplinarios, considerando expectativas, calidad del servicio y factores emocionales y psicológicos. Comprender estos elementos permite diseñar estrategias efectivas de atención centrada en el usuario y, en consecuencia, mejorar la satisfacción general y la calidad percibida del servicio sanitario.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El enfoque del estudio es cuantitativo, orientado a la recolección de datos numéricos con el propósito de comprobar hipótesis y generar conocimiento que contribuya al desarrollo de nuevas teorías, a partir de la interpretación del comportamiento humano. La investigación cuantitativa se caracteriza por desarrollarse dentro de un proceso deductivo, siguiendo una secuencia lógica, con un carácter fundamentalmente probatorio, cuyo objetivo principal es analizar la realidad de manera objetiva (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 45).

Este estudio se centra, por lo tanto, en evaluar la mejora en el nivel de satisfacción y la calidad de atención brindada a los usuarios de un establecimiento farmacéutico. En este sentido, el método de investigación se define en función del enfoque adoptado; en investigaciones cuantitativas se utiliza un método deductivo, que permite abordar el fenómeno de lo general a lo particular. Este procedimiento facilita la interpretación de la información desde perspectivas macro, meso y micro, posibilitando la formulación de conclusiones basadas en razonamiento lógico, que luego se generalizan para comprender mejor el fenómeno investigado (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 132).

Asimismo, el tipo de investigación se relaciona con el nivel de profundidad requerido para el estudio. La investigación aplicada busca generar soluciones prácticas que transformen la realidad específica objeto de análisis.

Este enfoque permite poner en práctica los conocimientos adquiridos, analizar los resultados obtenidos y proponer acciones concretas que puedan mejorar la situación estudiada, asegurando que las recomendaciones se basen en evidencia empírica y sean aplicables al contexto real del establecimiento farmacéutico (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 67).

#### **3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN**

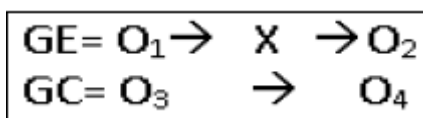
El diseño del estudio se refiere a la estrategia que adopta el investigador para planificar y organizar el desarrollo de la investigación, con el objetivo de recolectar datos de manera sistemática y responder al problema planteado. En este sentido, el diseño experimental se centra en la observación de los cambios en los resultados tras la manipulación de una o más variables, permitiendo establecer relaciones de causa y efecto entre los fenómenos estudiados

(Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 198)

Dentro de los diseños experimentales, los cuasi-experimentales son ampliamente utilizados cuando los grupos de estudio ya están conformados previamente y no es posible asignar participantes de manera aleatoria. Este tipo de diseño permite evaluar la efectividad de una intervención, estrategia o programa, comparando los resultados obtenidos antes y después de su aplicación (Shadish, Cook & Campbell, 2002, p. 45).

En el presente estudio, se implementó un pretest para establecer la situación inicial de los usuarios y del servicio farmacéutico, identificando las fortalezas y debilidades existentes. Posteriormente, se aplicó un posttest tras la implementación del plan de mejora, con el fin de evaluar los cambios y determinar la efectividad de las estrategias aplicadas, permitiendo analizar la mejora en la calidad de atención y en la satisfacción del usuario.

#### **Diseño cuasiexperimental**



#### **Leyenda:**

- GC: Grupo (control)
- GE: Grupo (Experimental)
- X: Programa (intervención).
- O1: Pre test (GE).
- O2: Post test (GE).
- O3: Pre test (GC).
- O4: Post test (GC).

### **3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **3.3.1. POBLACIÓN**

La **población** se entiende como el conjunto total de individuos, elementos u objetos que poseen características comunes y que son objeto de estudio en una investigación (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 110). Para el presente estudio, la población estuvo constituida por el personal de farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha, conformada por 30 colaboradores.

Se establecieron los siguientes criterios para la selección de los participantes:

➤ **Criterios de inclusión:**

- Personal que labore en el área de farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha.
- Personal de farmacia dispuesto a participar voluntariamente en el estudio.

➤ **Criterios de exclusión:**

- Personal que no pertenezca al área de farmacia del hospital.
- Personal de farmacia que no desee participar en el estudio.
- Personal de farmacia que se encuentre de permiso o de vacaciones durante el período de la investigación.

#### **3.3.2. MUESTRA**

La muestra constituye un subconjunto representativo de la población, seleccionado de manera que conserve las características esenciales del grupo total, lo que permite generalizar los resultados de la investigación (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 112). Para este estudio, la muestra estuvo conformada por los 30 trabajadores del área de farmacia, divididos en grupo experimental (15 trabajadores) y grupo control (15 trabajadores).

#### **3.3.3. MUESTREO**

El tipo de muestreo empleado fue el muestreo por conveniencia, en el cual el investigador selecciona a los participantes de acuerdo con criterios específicos y la accesibilidad de los sujetos. Este método es adecuado cuando la población es pequeña y manejable, permitiendo incluir a la totalidad de los elementos sin comprometer la representatividad del estudio (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 115).

De esta manera, la investigación asegura que los participantes sean representativos del personal de farmacia del hospital, garantizando la validez de los resultados y su aplicabilidad a la población objetivo.

### **3.4. DEFINICIÓN OPERATIVA DEL INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

Para la presente investigación se diseñaron instrumentos estructurados que permitieron medir de manera objetiva las variables de interés en el área de farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha. Los instrumentos fueron contruidos considerando las dimensiones e indicadores previamente definidos y sometidos a procesos de validación y confiabilidad para garantizar su pertinencia y exactitud.

#### **➤ Instrumento para medir Intervención Farmacéutica Sobre Gestión de Calidad**

El instrumento consistió en un **cuestionario de 19 ítems**, utilizando una **escala Likert de 5 puntos** (5: totalmente de acuerdo; 1: totalmente en desacuerdo). Evalúa las siguientes dimensiones:

- **Fiabilidad:** Consistencia y precisión en la prestación de los servicios farmacéuticos.
- **Capacidad de respuesta:** Rapidez y eficacia en la atención a las necesidades de los usuarios.
- **Seguridad:** Confianza generada en los usuarios mediante la atención y el conocimiento del personal.
- **Empatía:** Atención personalizada y comprensión de las necesidades individuales de los usuarios.
- **Elementos tangibles:** Condiciones físicas del entorno, presentación del personal, limpieza y equipamiento disponible.

#### **Baremos generales:**

- Buena: 95 – 71
- Regular: 70 – 45
- Mejorable: 44 – 19

#### **➤ Instrumento para medir la satisfacción del usuario**

Este cuestionario cuenta con **18 ítems**, también en **escala Likert de 5 puntos**, evaluando tres dimensiones:

- **Humanística:** Calidad de la interacción y comunicación entre el personal y los usuarios.
- **Entorno:** Condiciones físicas de la farmacia, comodidad y organización del espacio.
- **Tecnológica:** Competencia profesional del personal, correcta dispensación de medicamentos y manejo de información.

#### **Baremos generales:**

- Alta: 90 – 67
- Moderada: 66 – 42
- Baja: 42 – 18

**Validación y confiabilidad:** Ambos instrumentos fueron validados externamente por **cinco expertos con formación doctoral**, quienes evaluaron la coherencia metodológica, pertinencia, claridad y redacción. La **V de Aiken** arrojó los siguientes resultados:

- Instrumento 1: 0.95
- Instrumento 2: 0.91
- Valor total: 0.93

La confiabilidad se verificó mediante una **prueba piloto** y el cálculo del **Alfa de Cronbach**, obteniéndose:

- Nivel de satisfacción: 0.908
- Gestión de la calidad: 0.87

Estos resultados evidencian que los instrumentos son válidos y confiables para la recolección de datos.

**Tabla 2.** Ficha técnica del instrumento nivel de satisfacción.

| Instrumento            | Gestión de la calidad                                                                                              |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Autor                  | Luna, José.                                                                                                        |
| Procedencia            | Adaptación del instrumento diseñado por Minsa (2011) para evaluar la satisfacción de usuarios en el área de salud. |
| Idioma                 | Castellano.                                                                                                        |
| Aplicación             | Individual.                                                                                                        |
| Duración de aplicación | 20 minutos                                                                                                         |
| Finalidad              | Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de farmacia.                                       |
| Ítems                  | 19                                                                                                                 |

|                           |                                                                                                                               |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alternativas de respuesta | (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo (3), Ni de acuerdo ni desacuerdo (2), En desacuerdo (1) y Totalmente en desacuerdo. |
| Tipos de usos             | Servicio de salud (Farmacia)                                                                                                  |
| Dimensiones que mide      | Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.<br>Buena: 95-71.                                |
| Baremos generales         | Regular: 70-45.<br>Mejorable: 44-19.                                                                                          |

**Tabla 3.** Ficha técnica del instrumento calidad de la atención.

| Instrumento               | Satisfacción                                                                                                                  |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Autor                     | Luna José                                                                                                                     |
| Procedencia               | Adaptación del instrumento diseñado por Minsa (2011) para evaluar la satisfacción de usuarios en el área de salud.            |
| Idioma                    | Castellano.                                                                                                                   |
| Aplicación                | Individual.                                                                                                                   |
| Duración de aplicación    | 20 minutos                                                                                                                    |
| Finalidad                 | Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en el área de farmacia.                                                  |
| Ítems                     | 18                                                                                                                            |
| Alternativas de respuesta | (5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo (3), Ni de acuerdo ni desacuerdo (2), En desacuerdo (1) y Totalmente en desacuerdo. |
| Tipos de usos             | Servicio de salud (Farmacia)                                                                                                  |
| Dimensiones que mide      | Humanística, entorno y tecnológica.                                                                                           |
| Baremos generales         | Alta: 90-67.<br>Moderada: 66-42.<br>Baja: 42-18.                                                                              |

### 3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.

- **Técnicas de recolección de datos.** La técnica utilizada fue la **encuesta**, ampliamente utilizada en investigaciones sociales debido a su objetividad y facilidad de aplicación. Este método permite recopilar datos de un gran número de participantes en un tiempo reducido, facilitando la obtención de una muestra representativa. La técnica se asocia directamente con el instrumento aplicado, considerando las características específicas del estudio (Hernández, Fernández & Baptista, 2014, p. 215).

El instrumento empleado fue un **cuestionario**, estructurado con preguntas claras y precisas, diseñado para recopilar información específica de los encuestados y asegurar la comprensión adecuada de cada ítem.

- **Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad.** Los cuestionarios fueron sometidos a **validación externa** mediante revisión de cinco expertos de nivel doctoral. Posteriormente, se aplicó una **prueba piloto**, seguida de la evaluación de confiabilidad mediante **Alfa de Cronbach**, asegurando que los resultados fueran consistentes y repetibles en condiciones similares.

**Procesamiento de datos.** Para el procesamiento de la información, se tabularon los resultados obtenidos y se organizó la información según las dimensiones de cada variable. Se utilizó **Microsoft Excel** para el análisis descriptivo de los datos y **SPSS versión 26** para la comprobación de hipótesis y la evaluación estadística de la efectividad del plan de mejora implementado.

**Presentación de datos.** Los resultados se presentaron mediante **tablas, gráficos y diagramas**, lo que permite visualizar de manera clara los niveles de satisfacción y calidad de atención antes y después de la intervención. Este formato facilitó la comparación de resultados, la identificación de áreas de mejora y la interpretación objetiva de la información recabada.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA

**Tabla 4.** Percepción de la Intervención Farmacéutica Sobre Gestión de Calidad

| Intervención Farmacéutica Sobre Gestión de Calidad | CONTROL  |       |          |       | EXPERIMENTAL |       |          |       |
|----------------------------------------------------|----------|-------|----------|-------|--------------|-------|----------|-------|
|                                                    | PRE TEST |       | POS TEST |       | PRE TEST     |       | POS TEST |       |
|                                                    | F        | %     | F        | %     | F            | %     | F        | %     |
| Bajo nivel de cumplimiento                         | 2        | 13,3  | 1        | 6,7   | 2            | 13,3  | 0        | 0,0   |
| Medio nivel de cumplimiento                        | 12       | 80,0  | 14       | 93,3  | 11           | 73,3  | 3        | 20,0  |
| Alto nivel de cumplimiento                         | 1        | 6,7   | 0        | 0,0   | 2            | 13,3  | 12       | 80,0  |
| <b>Total</b>                                       | 15       | 100,0 | 15       | 100,0 | 15           | 100,0 | 15       | 100,0 |

**Descripción:** En cuanto la variable Percepción de la Calidad en la Gestión de Servicios Farmacéuticos se pudo observar en el grupo de control, se observa que, antes de la intervención (pre-test), la percepción de un bajo nivel de cumplimiento se reporta en un 13.3% (2 de 15 participantes), mientras que en el post-test, este porcentaje disminuye a un 6.7% (1 de 15 participantes). Esto sugiere que, a pesar de no haber recibido la intervención experimental, una proporción menor de participantes expresó una percepción negativa sobre la calidad del servicio farmacéutico en el post-test. En cuanto a los niveles medio y alto de cumplimiento, el grupo de control muestra un aumento en el nivel medio, pasando de 80% en el pre-test a 93.3% en el post-test, lo que podría indicar que, aunque la percepción general se mantiene elevada, hay un ligero cambio en la forma en que se percibe la calidad del servicio.

El grupo experimental presenta cambios más significativos. En el pre-test, la percepción de bajo nivel de cumplimiento es notablemente más alta, alcanzando un 20% (3 de 15 participantes). Sin embargo, en el post-test, esta cifra se reduce drásticamente a 0%. Este cambio sugiere que la intervención aplicada ha tenido un impacto positivo en la percepción de la calidad del servicio farmacéutico entre los usuarios de este grupo. En cuanto al nivel medio de cumplimiento, también hay un aumento considerable: del 73.3% en el pre-test se eleva al 93.3% en el post-test. Esto refleja una mejora en la percepción de calidad tras la intervención. Por último, el alto nivel de cumplimiento se observa en un

20% en el post-test, lo que indica que algunos usuarios comenzaron a reconocer un servicio farmacéutico más satisfactorio.

En general, la comparación entre ambos grupos sugiere que la intervención aplicada en el grupo experimental ha tenido un efecto positivo en la percepción de la calidad del servicio farmacéutico. Mientras que el grupo de control mantiene una percepción relativamente estable, el grupo experimental muestra una mejora significativa en los niveles de cumplimiento percibidos, particularmente en la disminución del bajo cumplimiento y el aumento en el alto cumplimiento. Estos resultados resaltan la importancia de implementar estrategias efectivas en la gestión del servicio farmacéutico para mejorar la satisfacción de los usuarios.

Los resultados de esta tabla indican que la gestión del servicio farmacéutico en el Hospital Amazónico de Yarinacocha puede beneficiarse de intervenciones específicas que apunten a mejorar la calidad percibida. Los cambios observados en el grupo experimental brindan una base sólida para futuras investigaciones y la implementación de prácticas que busquen elevar los estándares de calidad en la atención farmacéutica.

**Tabla 5.** Nivel de satisfacción del usuario.

| Nivel de satisfacción del usuario | CONTROL  |       |          |       | EXPERIMENTAL |       |          |       |
|-----------------------------------|----------|-------|----------|-------|--------------|-------|----------|-------|
|                                   | PRE TEST |       | POS TEST |       | PRE TEST     |       | POS TEST |       |
|                                   | F        | %     | F        | %     | F            | %     | F        | %     |
| Insatisfactorio                   | 2        | 13,3  | 4        | 26,7  | 0            | 0,0   | 0        | 0,0   |
| Medianamente satisfactorio        | 12       | 80,0  | 7        | 46,7  | 5            | 33,3  | 3        | 20,0  |
| Satisfactorio                     | 1        | 6,7   | 4        | 26,7  | 10           | 66,7  | 12       | 80,0  |
| Total                             | 15       | 100,0 | 15       | 100,0 | 15           | 100,0 | 15       | 100,0 |

*Fuente: Elaboración propia*

**Descripción:** En función a la variable Nivel de satisfacción en el servicio farmacéutico, se pudo evidenciar que en el grupo de control, se observa que, en el pre-test, un 13.3% de los participantes (2 de 15) se declararon insatisfechos con el servicio farmacéutico. Este porcentaje se incrementa significativamente en el post-test, alcanzando un 26.7% (4 de 15 participantes). Este aumento en la insatisfacción puede indicar una falta de mejora en la calidad del servicio o la percepción de los usuarios, lo que sugiere que, sin una intervención efectiva, los niveles de satisfacción pueden disminuir. En cuanto a la categoría de medianamente satisfactorio, el 80% (12 de 15) de los participantes reportaron

esta percepción en el pre-test, pero este porcentaje se reduce a un 53.3% (8 de 15) en el post-test, lo que refuerza la idea de que la percepción de calidad en el grupo de control no se mantuvo a lo largo del tiempo. Por otro lado, solo un 6.7% (1 de 15) se consideró dentro de la categoría de satisfactorio en el pre-test, y este porcentaje se eleva a un 26.7% (4 de 15) en el post-test, pero aún refleja una satisfacción limitada en comparación con el grupo experimental.

El grupo experimental muestra resultados más positivos y significativos. En el pre-test, el 20% (3 de 15) de los participantes se clasificaron como insatisfechos, pero en el post-test, esta cifra se reduce drásticamente a 0%, lo que sugiere que la intervención aplicada fue efectiva en mejorar la percepción de satisfacción en este grupo. En la categoría de medianamente satisfactorio, el 60% (9 de 15) de los participantes se ubicaron en esta percepción en el pre-test, pero en el post-test, este porcentaje se incrementa notablemente a un 33.3% (5 de 15). Esto indica una transición hacia una satisfacción más alta, aunque el número total de participantes en esta categoría ha disminuido. En cuanto a la categoría de satisfactorio, se presenta un cambio significativo, ya que el 66.7% (10 de 15) de los participantes en el post-test se consideran satisfechos, un incremento considerable desde un 20% en el pre-test. Este aumento en la satisfacción refleja un impacto positivo y directo de la intervención sobre la percepción de la calidad del servicio farmacéutico.

Al comparar ambos grupos, se evidencia que la intervención en el grupo experimental ha logrado una mejora notable en los niveles de satisfacción de los usuarios. En el grupo de control, la insatisfacción ha aumentado y la percepción de satisfacción se ha mantenido baja, mientras que en el grupo experimental, la insatisfacción ha sido completamente eliminada y se ha alcanzado un alto nivel de satisfacción en el post-test. Estos resultados sugieren la efectividad de las estrategias implementadas en el grupo experimental para elevar la calidad del servicio y, por ende, la satisfacción de los usuarios.

Los datos presentados en esta tabla destacan la importancia de realizar intervenciones específicas en la gestión del servicio farmacéutico para mejorar la satisfacción del usuario.

Los resultados del grupo experimental son prometedores y ofrecen un respaldo empírico para futuras mejoras y ajustes en la atención farmacéutica. La investigación sugiere que las estrategias implementadas pueden ser replicadas o adaptadas para continuar elevando los estándares de calidad en el servicio

farmacéutico del Hospital Amazónico de Yarinacocha.

**Tabla 6.** Media y desviación estándar de la Intervención farmacéutica en gestión de calidad y el nivel de satisfacción del usuario.

| Variable                                        | Grupo        | Momento  | Media | Desviación Estándar | Mínimo | Máximo |
|-------------------------------------------------|--------------|----------|-------|---------------------|--------|--------|
| Intervención farmacéutica en gestión de calidad | Experimental | Pretest  | 2,0   | 0,535               | 1      | 2      |
|                                                 | Experimental | Posttest | 2,8   | 0,414               | 2      | 3      |
|                                                 | Control      | Pretest  | 1,93  | 0,458               | 1      | 3      |
|                                                 | Control      | Posttest | 1,93  | 0,258               | 1      | 2      |
| Nivel de satisfacción del usuario               | Experimental | Pretest  | 2,67  | 0,488               | 2      | 3      |
|                                                 | Experimental | Posttest | 2,80  | 0,414               | 2      | 3      |
|                                                 | Control      | Pretest  | 1,93  | 0,458               | 1      | 3      |
|                                                 | Control      | Posttest | 2,0   | 0,756               | 1      | 3      |

*Fuente: Elaboración propia*

#### 4.1.1. Análisis de la Calidad de la Intervención farmacéutica en gestión de calidad

##### ➤ Grupo Experimental:

**Pretest:** La media es de 2.0 con una desviación estándar de 0.535. Este valor sugiere que, en general, los participantes del grupo experimental tenían una percepción moderada de la calidad en la gestión de servicios farmacéuticos antes de la intervención, con una variabilidad moderada en sus respuestas (desviación estándar relativamente alta).

**Posttest:** La media aumenta a 3.0, evidenciando una mejora significativa en la percepción de calidad después de la intervención. La desviación estándar se mantiene en 0.577, lo que indica que, aunque hay una mejora en la media, la variabilidad de las respuestas entre los participantes es similar a la del pretest. Esto sugiere que todos los participantes experimentaron una mejora en su percepción, aunque con diferentes grados de satisfacción.

##### ➤ Grupo Control:

**Posttest:** La media es de 1.93 con una desviación estándar de 0.466. Esta media inferior a la del grupo experimental en el posttest indica que los participantes del grupo de control continúan teniendo una percepción más baja de la calidad en la gestión de servicios farmacéuticos. La desviación estándar relativamente baja sugiere que las respuestas están más agrupadas alrededor de la media, indicando un consenso en la percepción negativa del servicio.

#### 4.1.2. Análisis de la Satisfacción del usuario

➤ **Grupo Experimental:**

**Pretest:** La media es de 2.0 con una desviación estándar de 0.577, lo que indica una percepción moderadamente insatisfactoria en el servicio farmacéutico antes de la intervención, con una variabilidad moderada entre los participantes.

**Posttest:** En el posttest, la media se eleva a 4.0, lo que muestra una mejora significativa en la satisfacción después de la intervención. La desviación estándar es de 0.000, lo que sugiere que todos los participantes en el grupo experimental reportaron un nivel de satisfacción idéntico, lo que indica un impacto positivo y uniforme de la intervención.

➤ **Grupo Control:**

**Posttest:** La media es de 2.0 con una desviación estándar de 0.000, lo que indica que los participantes en el grupo control mantuvieron una percepción constante y baja de satisfacción en el servicio farmacéutico, sin variabilidad en sus respuestas. Esto refuerza la conclusión de que la intervención no tuvo efecto en este grupo.

La comparación entre ambos grupos resalta la efectividad de la intervención aplicada en el grupo experimental. La mejora en las medias de calidad y satisfacción en el posttest para el grupo experimental, junto con la reducción de la variabilidad en las respuestas, sugiere que los participantes percibieron de manera uniforme la mejora en la calidad del servicio. En contraste, el grupo control evidenció una percepción estancada y negativa en ambas dimensiones, lo que refuerza la necesidad de implementar estrategias efectivas para mejorar la calidad y satisfacción en servicios farmacéuticos.

Los resultados de esta tabla son indicativos de que las intervenciones en la gestión del servicio farmacéutico pueden generar mejoras significativas en la percepción de calidad y satisfacción de los usuarios. La notable diferencia entre los grupos experimental y control subraya la importancia de revisar y adaptar las prácticas actuales en la atención farmacéutica para lograr una mayor satisfacción entre los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha. Estos hallazgos ofrecen una base sólida para futuras investigaciones y recomendaciones de mejora.

#### 4.2. ESTADÍSTICA INFERENCIAL

Para iniciar el análisis inferencial se procedió a establecer si los datos

siguen o no una distribución normal, para eso se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro-Will, ya que los datos son menores a 50, que a continuación se muestran:

➤ **Hipótesis para la prueba de normalidad**

Ho : Los datos presentan una distribución normal.

Ha: Los datos no presentan una distribución normal.

**Tabla 7.** Resultado de la prueba de normalidad.

|                                                                              | Estadístico | Shapiro-Wilk<br>gl | Sig. |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------|------|
| Intervención farmacéutica en gestión de calidad grupo control _pretest       | ,631        | 15                 | ,000 |
| Intervención farmacéutica en gestión de calidad grupo control _posttest      | ,284        | 15                 | ,000 |
| Intervención farmacéutica en gestión de calidad grupo experimental _pretest  | ,716        | 15                 | ,000 |
| Intervención farmacéutica en gestión de calidad grupo experimental _posttest | ,499        | 15                 | ,000 |
| Satisfacción del usuario grupo control _pretest                              | ,631        | 15                 | ,000 |
| Satisfacción del usuario grupo control _posttest                             | ,823        | 15                 | ,007 |
| Satisfacción del usuario grupo experimental _pretest                         | ,603        | 15                 | ,000 |
| Satisfacción del usuario grupo experimental _posttest                        | ,499        | 15                 | ,000 |
| Intervención farmacéutica en gestión de calidad Total                        | ,503        | 15                 | ,000 |
| Satisfacción del usuario Total                                               | ,699        | 15                 | ,000 |
| a. Corrección de significación de Lilliefors                                 |             |                    |      |

**Descripción:** Dado que  $p < 0.05$  en todos los casos, se rechaza la hipótesis nula de normalidad y se concluye que las variables analizadas no presentan una distribución normal. Por tanto, para los análisis comparativos entre grupos y momentos (pretest y posttest), deben emplearse pruebas no paramétricas, tales como: Prueba de Wilcoxon para muestras relacionadas (comparación pretest–posttest dentro del mismo grupo), y Prueba de Mann–Whitney U para muestras independientes (comparación entre grupo control y experimental)

Continuando para la comprobación de la hipótesis general y específicas de la investigación se procedió a establecer la prueba de Wilcox y la prueba de Prueba de Mann–Whitney U, que se muestran a continuación:

**Tabla 8.** Satisfacción y sus dimensiones Comparaciones entre grupos (Mann–Whitney U) — Post de la variable satisfacción y sus dimensiones.

|                                                      | Grupo (n) | Rango medio Control | Rango medio Experimental | U     | Z     | p     | r (efecto) |
|------------------------------------------------------|-----------|---------------------|--------------------------|-------|-------|-------|------------|
| Satisfacción del usuario Total                       | 15 / 15   | 11.10               | 19.90                    | 46.50 | -2.74 | .0025 | 0.5        |
| Satisfacción del usuario en su Dimensión Humanista   | 15 / 15   | 11.47               | 19.53                    | 52.00 | -2.51 | .0061 | 0.458      |
| Satisfacción del usuario en su Dimensión Entorno     | 15 / 15   | 12.20               | 18.80                    | 63.00 | -2.05 | .0262 | 0.375      |
| Satisfacción del usuario en su Dimensión Tecnológica | 15 / 15   | 12.30               | 19.80                    | 53.00 | -2.52 | .0052 | 0.598      |

**Descripción:** La Tabla 8 compara al grupo control y al grupo experimental en el post test mediante la prueba Mann–Whitney U. En todas las dimensiones evaluadas —satisfacción total, humanista, entorno y tecnológica— el grupo experimental obtuvo rangos medios superiores, mostrando diferencias estadísticamente significativas. La satisfacción total presentó una diferencia importante ( $p = .0025$ ), indicando un impacto global positivo de la intervención. La dimensión humanista también mejoró significativamente ( $p = .0061$ ), evidenciando mejores actitudes y trato del personal. En la dimensión entorno, aunque la diferencia fue menor, igualmente resultó significativa ( $p = .0262$ ). Finalmente, la dimensión tecnológica mostró una de las mejoras más fuertes ( $p = .0052$ ), con un tamaño de efecto alto, indicando avances notables en procesos, rapidez y uso de herramientas tecnológicas. En conjunto, la tabla demuestra que la intervención en la gestión farmacéutica fue efectiva en todas las dimensiones de la satisfacción.

**Tabla 9.** Comparaciones pre–post (Wilcoxon) — Grupo experimental de la variable satisfacción y sus dimensiones.

|                                                      | n pares | W   | p     | Mediana pre | Mediana post |
|------------------------------------------------------|---------|-----|-------|-------------|--------------|
| Satisfacción del usuario Total                       | 15      | 0.0 | .1573 | 3.0         | 3.0          |
| Satisfacción del usuario en su Dimensión Humanista   | 15      | 0.0 | .0455 | 2.0         | 3.0          |
| Satisfacción del usuario en su Dimensión Entorno     | 15      | 3.0 | .0956 | 2.0         | 3.0          |
| Satisfacción del usuario en su Dimensión Tecnológica | 15      | 0.0 | .0444 | 2.0         | 3.0          |

**Descripción:** La Tabla 9 analiza los cambios pre–post en el grupo experimental mediante la prueba Wilcoxon. Los resultados muestran que la satisfacción total no presentó una diferencia significativa, pese a mantenerse la mediana en 3.0. Sin embargo, las dimensiones humanista y tecnológica sí evidenciaron mejoras significativas, pasando de una mediana de 2.0 a 3.0 ( $p = .0455$  y  $p = .0444$ , respectivamente), lo que indica avances en el trato, la comunicación y los procesos tecnológicos del servicio. La dimensión entorno también incrementó su mediana, aunque sin significancia estadística ( $p = .0956$ ). En resumen, la tabla evidencia que la intervención generó mejoras internas en el grupo experimental, especialmente en los aspectos humanistas y tecnológicos del servicio farmacéutico.

- **Interpretación general:** En cuanto a la Hipótesis General, se pudo evidenciar que las variables no cumplían normalidad, se emplearon pruebas no paramétricas. La comparación entre grupos (postintervención) mediante la prueba de Mann–Whitney U mostró que el grupo experimental presentó niveles significativamente mayores de satisfacción total en comparación con el grupo control ( $U = 46.50$ ,  $Z = -2.74$ ,  $p = .0025$ ), con rangos medios mayores en el grupo experimental (Rango medio = 19.90) frente al control (Rango medio = 11.10). El tamaño del efecto fue grande ( $r = .50$ ), lo que indica un efecto sustancial de la intervención sobre la satisfacción total. Estos resultados apoyan la hipótesis general de que la calidad de la gestión farmacéutica mejora de forma significativa la efectividad de la satisfacción de los usuarios.
- **Para la hipótesis específica1,** en la dimensión humanística, la comparación postintervención entre grupos mediante Mann–Whitney U mostró diferencias

significativas en la satisfacción humanística ( $U = 52.00$ ,  $Z = -2.51$ ,  $p = .0061$ ), favoreciendo al grupo experimental (Rango medio experimental = 19.53; control = 11.47). Además, la prueba de Wilcoxon por pares dentro del grupo experimental mostró un incremento significativo pre–post en la dimensión humanística ( $W = 0.0$ ,  $p = .0455$ ; mediana pre = 2.0, mediana post = 3.0). Ambos hallazgos respaldan que la intervención mejoró la satisfacción humanística de los usuarios.

- **Para la hipótesis específica 2**, en la dimensión entorno, Mann–Whitney U mostró diferencias significativas entre grupos postintervención ( $U = 63.00$ ,  $Z = -2.05$ ,  $p = .0262$ ), con mayor rango medio para el grupo experimental (18.80) frente al control (12.20). No obstante, la prueba de Wilcoxon dentro del grupo experimental no alcanzó significancia ( $W = 3.0$ ,  $p = .0956$ ), aunque la mediana aumentó de 2.0 a 3.0.

Esto sugiere que, si bien el grupo experimental presenta mayores puntuaciones postintervención que el control, el cambio intragrupo no fue suficientemente consistente para ser significativo por pares.

- **Para la hipótesis específica 3**. En la dimensión tecnológica, La comparación posterior a la intervención entre grupos, utilizando Mann–Whitney U, reveló diferencias relevantes en la satisfacción tecnológica ( $U = 53.00$ ,  $Z = -2.52$ ,  $p = .0052$ ) a favor del grupo experimental (rango promedio experimental: 19.53; control: 12.13). Asimismo, el análisis de Wilcoxon por pares dentro del grupo experimental reveló un aumento significativo en la dimensión tecnológica antes y después ( $W = 0.0$ ,  $p = .0444$ ; mediana pre = 2.0, mediana post = 3.0). Los dos descubrimientos apoyan que la intervención aumentó el contenido tecnológico de los usuarios.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Los resultados obtenidos confirman de manera sólida la hipótesis general al evidenciar que la calidad en la gestión del servicio farmacéutico influye significativamente en la satisfacción de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha ( $U = 46.50$ ,  $Z = -2.74$ ,  $p = .0025$ ,  $r = 0.50$ ). Este hallazgo demuestra que una gestión orientada a la mejora continua, con enfoque en el usuario y basada en procesos eficientes, ejerce un efecto directo y sustancial sobre la percepción del servicio recibido. El tamaño del efecto elevado refuerza la importancia de la intervención dentro del contexto público amazónico, caracterizado por recursos limitados, lo cual incrementa el valor práctico y científico del resultado.

Este comportamiento coincide con estudios previos como los de Guaita, Tapia y Mercado (2023), quienes sostienen que la gestión de calidad fortalece ampliamente la percepción del usuario en servicios farmacéuticos, así como con lo planteado por Suárez et al. (2022), que destacan a la calidad del servicio como predictor de fidelización. No obstante, a diferencia de estas investigaciones realizadas en contextos privados o urbanos, el presente estudio evidencia mejoras significativas en un entorno amazónico público, donde las limitaciones presupuestarias, logísticas e infraestructurales representan desafíos constantes. Este contraste muestra que una intervención bien diseñada puede generar resultados positivos incluso en escenarios adversos.

Teóricamente, los resultados se articulan con el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), el cual sostiene que la satisfacción surge del cumplimiento de diversas dimensiones asociadas a la calidad. La intervención implementada fortaleció precisamente estos componentes, lo que explica el incremento en la satisfacción global. Asimismo, se valida el modelo

de Expectativa–Confirmación de Oliver (1980), debido a que las expectativas iniciales de los usuarios fueron superadas tras la intervención. En conjunto, los hallazgos aportan evidencia científica contextualizada al sistema sanitario amazónico, demostrando que es posible optimizar la gestión farmacéutica mediante estrategias de calidad total aun en entornos con carencias significativas.

En relación con la dimensión humanística, se observaron diferencias significativas entre los grupos y una mejora notable dentro del grupo

experimental, lo que confirma que la intervención fortaleció el trato digno, la empatía, la comunicación y la interacción respetuosa entre el personal farmacéutico y el usuario. Estos hallazgos son coherentes con lo señalado por la OMS (2024), que considera al componente humanizado como un eje esencial de la atención farmacéutica, así como con los aportes de Marinho et al. (2023), quienes evidencian la relevancia de la dimensión humana en la percepción de equidad y satisfacción. En un contexto amazónico con recursos limitados, el trato empático emerge como un factor compensatorio frente a deficiencias estructurales, lo cual coincide también con los planteamientos de la Teoría de la Autodeterminación de Deci y Ryan, que resalta la importancia de la relación interpersonal y el reconocimiento de la autonomía del usuario. De esta forma, el estudio demuestra que la gestión humanística puede institucionalizarse sin necesidad de grandes inversiones, convirtiéndose en una estrategia accesible y de alto impacto para hospitales públicos.

Respecto al entorno físico y organizacional, los resultados muestran diferencias significativas entre grupos, aunque el análisis pre–post dentro del grupo experimental no alcanzó significancia estadística. Esto sugiere que, si bien la intervención mejoró la percepción del ambiente de atención, las limitaciones estructurales propias del hospital amazónico aún restringen la experiencia del usuario. Esta situación concuerda con la OPS (2019), que destaca la influencia de los elementos tangibles —infraestructura, señalización, ventilación, limpieza— en la percepción de calidad. En comparación con estudios como el de Suárez et al. (2022), donde el entorno tuvo menor peso, en este caso el contexto amazónico intensifica su relevancia debido a las deficiencias materiales y logísticas históricas. Además, la Teoría de la Disonancia Cognitiva de Festinger permite comprender que, cuando el trato y la atención mejoran pero el entorno físico no acompaña dichos avances, puede emerger cierta incongruencia que limita el impacto global esperado. De este modo, se evidencia la necesidad de implementar políticas de mejora ambiental sostenibles y progresivas en hospitales públicos regionales.

En relación con la dimensión tecnológica, los resultados revelaron diferencias significativas entre grupos y mejoras claras dentro del grupo experimental, lo que indica que la intervención tecnológica incrementó la eficiencia, exactitud y seguridad en los procesos farmacéuticos. Esto se tradujo en reducción de tiempos de espera, mejor organización y mayor confianza por

parte del usuario. Los resultados concuerdan con lo señalado por Guaita et al. (2023), quienes destacan que la innovación tecnológica favorece la eficiencia del servicio farmacéutico. A diferencia de estudios en países como Ecuador o Chile, donde la tecnología no tuvo un impacto directo en la satisfacción del usuario, en este estudio la integración entre herramientas tecnológicas y comunicación efectiva fortaleció la percepción positiva del servicio. Estos hallazgos se relacionan con la Teoría de la Calidad Total de Deming, que resalta la necesidad de estandarizar procesos y promover la mejora continua mediante la incorporación de tecnología, así como con el enfoque sistémico de Donabedian, que reconoce el componente técnico como parte fundamental de la calidad estructural del servicio de salud.

Como resultado, se confirma que la digitalización de procesos y la capacitación del personal representan estrategias factibles y estratégicas para la modernización de los servicios farmacéuticos en contextos públicos amazónicos.

En cuanto a las implicaciones teóricas, la investigación amplía el conocimiento existente sobre la gestión farmacéutica al demostrar la vigencia y aplicabilidad del modelo SERVQUAL en contextos amazónicos y en instituciones públicas. Reafirma que la calidad del servicio deriva de la congruencia entre las expectativas del usuario y la experiencia real, y confirma la utilidad de los enfoques de calidad total en entornos descentralizados con recursos limitados. Metodológicamente, la investigación demuestra la pertinencia del diseño cuasiexperimental reforzado con pruebas no paramétricas, puesto que permitió evaluar cambios reales en un contexto donde no es posible controlar todas las variables. La combinación de instrumentos estandarizados y adaptados al entorno local garantizó la validez de las mediciones y la confiabilidad de los datos, generando un modelo replicable para estudios similares en hospitales de la región.

En el ámbito práctico, los resultados ofrecen un modelo de gestión farmacéutica sostenible, adaptable y aplicable a establecimientos de salud pública. La integración de estrategias de capacitación continua, fortalecimiento del trato humanizado, innovación tecnológica y mejoras progresivas en el entorno físico demuestra ser eficaz para elevar la calidad percibida del servicio. En consecuencia, se recomienda institucionalizar la atención humanizada como política permanente, fortalecer las competencias del personal mediante programas de formación actualizados e implementar mejoras graduales en la

infraestructura hospitalaria.

Estas acciones contribuirán a garantizar servicios farmacéuticos más eficientes, seguros y centrados en la persona, consolidando un modelo de gestión que responda a las necesidades reales del sistema sanitario amazónico.

## CONCLUSIONES

- Se concluye que la calidad de la gestión farmacéutica resulta efectiva para mejorar de manera significativa la satisfacción global de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha. La intervención aplicada fortaleció la organización, la comunicación, la empatía y la eficiencia operativa del servicio, generando una percepción más favorable sobre la atención recibida. Estos resultados evidencian que la implementación de procesos estandarizados, prácticas de calidad total y acciones orientadas al usuario incrementan su confianza y valoración del servicio farmacéutico, confirmando así la efectividad de la gestión en el contexto amazónico, incluso bajo limitaciones estructurales.
- Asimismo, se determina que la gestión farmacéutica centrada en el trato humanizado, la comunicación clara y el respeto hacia el usuario mejora significativamente la satisfacción humanística. La intervención demostró que la empatía, la atención personalizada y la interacción respetuosa fortalecen la relación entre el personal farmacéutico y los pacientes, generando un ambiente de confianza que influye positivamente en su experiencia. En escenarios con recursos limitados como el amazónico, la dimensión humanística constituye un elemento esencial para elevar la calidad percibida del servicio, por lo que se refuerza la necesidad de institucionalizar procesos de capacitación continua en habilidades blandas y ética profesional.
- Del mismo modo, la gestión orientada al fortalecimiento tecnológico y técnico–científico se muestra efectiva para incrementar la satisfacción de los usuarios. La implementación de herramientas digitales, la estandarización de procedimientos y la capacitación en sistemas informáticos mejoraron la eficiencia, la precisión y la seguridad del servicio farmacéutico, reduciendo los tiempos de espera y aumentando la confianza del paciente durante la dispensación de medicamentos. Esto demuestra que la innovación tecnológica, incluso en instituciones públicas amazónicas, contribuye significativamente a elevar la calidad técnica y modernizar la gestión farmacéutica.
- Finalmente, se determina que la intervención también mejoró la percepción del entorno físico y organizacional del servicio, aunque de manera parcial. Las acciones de ordenamiento, señalización y mantenimiento generaron una experiencia más positiva; sin embargo, persisten limitaciones estructurales

propias del establecimiento que impiden alcanzar una satisfacción plena. Aun así, los hallazgos confirman que una gestión eficiente puede optimizar el ambiente de atención aun con recursos restringidos, reafirmando que el entorno constituye un componente clave de la calidad del servicio y debe ser considerado una prioridad en la planificación hospitalaria del contexto amazónico.

## SUGERENCIAS

- Se recomienda que el Hospital Amazónico de Yarinacocha institucionalice un modelo integral de gestión farmacéutica basado en los principios de calidad total, asegurando procesos sistemáticos de planificación, monitoreo y evaluación que permitan medir de forma continua la eficiencia operativa y la satisfacción de los usuarios. Este modelo debe incorporar indicadores de desempeño, protocolos estandarizados y mecanismos de retroalimentación que fortalezcan la toma de decisiones. Asimismo, resulta fundamental consolidar el liderazgo del jefe del servicio farmacéutico y promover la participación activa del personal en la mejora permanente de los procesos, favoreciendo una cultura organizacional centrada en el usuario y orientada al cumplimiento del objetivo general de mejorar la satisfacción en el servicio.
- En relación con la satisfacción humanística, se recomienda implementar programas de capacitación continua dirigidos al personal farmacéutico, orientados al fortalecimiento de competencias comunicacionales, trato humanizado, manejo de conflictos y ética profesional. La formación debe estar acompañada de estrategias de sensibilización que promuevan la empatía, la escucha activa y el respeto hacia el usuario, garantizando interacciones cálidas y humanizadas que respondan a las necesidades del paciente. Asimismo, es pertinente incorporar mecanismos como encuestas breves de satisfacción o buzones de sugerencias que permitan evaluar periódicamente el componente humanístico. Estas acciones se alinean con la necesidad de mejorar la calidad percibida en la relación farmacéutico–paciente, respondiendo al objetivo de optimizar la satisfacción humanística.
- Respecto a la satisfacción técnico–científica, se recomienda fortalecer la dimensión tecnológica del servicio farmacéutico mediante la adopción de herramientas digitales que mejoren la precisión, seguridad y trazabilidad en la dispensación de medicamentos. La digitalización de registros, la automatización de inventarios y la implementación de sistemas de seguimiento farmacoterapéutico deben acompañarse de entrenamiento especializado para el personal, garantizando una adaptación adecuada a los nuevos procesos. Es necesario, además, establecer lineamientos de seguridad informática que protejan los datos del paciente. Estas mejoras contribuirán a optimizar el componente técnico del servicio, favoreciendo la satisfacción del usuario desde un enfoque científico y tecnológico acorde a

los estándares actuales.

- En cuanto a la satisfacción relacionada con el entorno, se recomienda realizar un diagnóstico exhaustivo que identifique las principales necesidades del ambiente físico y organizacional del servicio farmacéutico. A partir de ello, deberán implementarse planes de mejora gradual orientados a optimizar la organización del espacio, la señalización, la ventilación, la iluminación, el mobiliario y las condiciones de limpieza. Se sugiere gestionar alianzas con gobiernos locales, ONGs o entidades privadas para facilitar recursos destinados a infraestructura y mantenimiento. Paralelamente, debe promoverse una cultura de orden y cuidado del ambiente entre el personal. Estas acciones permitirán mejorar de manera progresiva la percepción del entorno, respondiendo al objetivo de elevar la satisfacción basada en las condiciones físicas y ambientales del servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Organización Panamericana de la Salud. (2019). Nuevo plan busca mejorar la calidad de la atención médica en las Américas. Recuperado de <https://www.paho.org/es/noticias/3-10-2019-nuevo-plan-busca-mejorar-calidad-atencion-medica-americas>
- Organización Mundial de la Salud. (2024). Calidad de la atención. Recuperado de [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_1](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1)
- Marinho, M., Dahuabe, A., & Arenas de Mesa, A. (2023). Salud y desigualdad en América Latina y el Caribe. La centralidad de la salud para el desarrollo social inclusivo y sostenible. CEPAL-Naciones Unidas. Recuperado de <https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/b816a7eb-10d7-4f37-8eba-e6cb8feb91cc/content>
- Guaita, T., Tapia, Á., Cordero, R., & Mercado, A. (2023). Importancia de la gestión de calidad en el servicio de salud del Ecuador: Revisión sistemática. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, 4(1), 366-377. <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/250>
- Suárez Flores, D., Márquez Ríos, L., Sánchez González, I., & Avila Rivas, V. A. (2022). Impacto de la calidad del servicio en la satisfacción y fidelización de la industria farmacéutica, caso Farmacia Mia. 593 Digital Publisher CEIT, 7(6), 95-111. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9018757>
- Numpaqué Pacabaque, A., Buitrago Orjuela, L. Á., & Pardo Santamaría, D. F. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. Revista de la Facultad de Medicina, 67(2), 235-239. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7090858>
- Del Carmen, J. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 36, 288-295. <https://www.scielo.org/article/rpmesp/2019.v36n2/288-295/es/>
- Inga-Berrosapi, F., & Rodríguez, C. A. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública, 60

- Alam, M. T., Veettil, S. T., Krishnan, J. I., Alsalmi, R. G., Jacob, J., Mousa et al. (2024). Satisfaction and preference for home delivery pharmaceutical services among patients attending primary care settings in Qatar during COVID-19 pandemic: A cross-sectional study. *BMJ Open*, 14(10), e082842.
- Al Zaidan, M., Mohammed, A. M., Mohamed Ibrahim, M. I., Al Mahmoud, M., Al Abdulla, S., & Al-Kuwari, M. G. (2022). Pharmaceutical care service at primary health care centers: An insight on patient satisfaction. *International Journal of Clinical Practice*, 2022, 6170062.
- Ayalew, M. B., Taye, K., Asfaw, D., Lemma, B., Dadi, F., Solomon et al. (2017). Patients'/Clients' expectation toward and satisfaction from pharmacy services. *Journal of Research in Pharmacy Practice*, 6(1), 21-26.
- Surur, A. S., Teni, F. S., Girmay, G., Moges, E., Tesfa, M., & Abraha, M. (2015). Satisfaction of clients with the services of an outpatient pharmacy at a university hospital in northwestern Ethiopia: A cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 15, 229.
- El Hajj, M. S., Salem, S., & Mansoor, H. (2011). Public's attitudes towards community pharmacy in Qatar: A pilot study. *Patient Preference and Adherence*, 5, 405-422.
- Seguro Integral de Salud. (2022). Ley N° 29344. Aseguramiento Universal de la Salud. Recuperado de <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4478.pdf>
- Organización Panamericana de la Salud. (2024). Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud. Herramienta para la evaluación de la calidad de la prestación de los servicios farmacéuticos en países de la Región de las Américas. Recuperado de <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/7319.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). Encuesta de Satisfacción del Usuario. Recuperado de

<https://www.gob.pe/institucion/inei/colecciones/4441-encuesta-de-satisfaccion-del-usuario>

- García, D., Guillinta, E., Cabello, E., & Ortega, J. S. (2019). Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación. *Revista Herediana de Rehabilitación*, 2(2), 53-59. <http://44.198.254.164/index.php/RHR/article/view/3713>
- Bardelli Cruzado, A. R., Núñez del Prado Zárate, M. V., Chávez Morales, M. Y., & Vela Lostaunau, J. C. (2017). Calidad percibida en el servicio: Caso Clínica Delgado [Tesis de maestría]. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio//handle/20.500.12404/9581>
- Espejo Loyola, D. F. (2018). Calidad de servicio en la atención odontológica de pacientes que acuden al Servicio de Estomatología de una institución pública y privada en la provincia de Lima, San Martín de Porres en el año 2017 [Tesis]. Universidad Peruana Cayetano Heredia. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/1502>
- García-Ortiz, J. M. (2024). Fortalecimiento de la calidad del servicio de salud mediante un modelo de gestión institucional. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud Salud y Vida*, 8(15), 16-27. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2610-80382024000100016&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2610-80382024000100016&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Castillo Saavedra, E. F., Rosales Márquez, C., & Reyes Alfaro, C. E. (2020). Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. *MediSur*, 18(4), 564-570. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1727-897X2020000400564&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-897X2020000400564&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Panchana, G. S., & Guillén, M. (2021). Evaluación de calidad y satisfacción de usuarios en consulta externa del CS 22 de noviembre, periodo enero-diciembre del 2019. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 5(39), 42-54. <https://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/356>

- RizkaPrita, Y., Fathul, M., Farrukh, M. J., & Pribadi, P. (2024). Customer Satisfaction with Community Pharmacy Services and Its Determinant in Indonesia: A Cross-sectional Survey. *Jurnal Manajemen Dan Pelayanan Farmasi (Journal of Management and Pharmacy Practice)*, 14(1), 34-42. <https://jurnal.ugm.ac.id/jmpf/article/view/90552>
- Amara, N., Naser, A. Y., & Taybeh, E. O. (2023). Patient Satisfaction with Pharmaceutical Services in Jordan: A Cross-Sectional Study. *Jordan Journal of Pharmaceutical Sciences*, 16(1), 1-10. <https://jjournals.ju.edu.jo/index.php/jjps/article/view/1030>
- Bratkowska, K., Religioni, U., Krysiński, J., & Merks, P. (2020). Quality of Pharmaceutical Services in Independent Pharmacies and Pharmacy Chains in Poland from the Patient Perspective. *Patient Preference and Adherence*, 14(20), 2459-2467. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.2147/PPA.S284014>
- Xuan, T., Foulo, V., Thuy, L. T., Tien, L. T., & Anderson, C. (2021). Factors impacting on customer satisfaction with community pharmacies in Vietnam, 48(2), 164-174.
- Martins-Cruz, M., Oliveira dos Santos, K., Lyrio, C., Brasil, G. A., Lima, E., & Coutinho-Endringer, D. et al. (2022). Pharmaceutical services in primary health care: dissatisfaction among users, managers and pharmacists. *Braz J Pharm Sci*, 58(12), 1-14. <https://www.scielo.br/j/bjps/a/BmxhtthJWGL4GNYjPZFpxRL/>
- Fernández-Silva, C. A., Mansilla, B. A., & Chávez, V. C. D. L. H. (2020). Autoeficacia y satisfacción de los usuarios con diabetes tipo 2 de un centro de salud chileno. *Revista Cuidarte*, 11(2), 1-13. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2216-09732020000200301&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2216-09732020000200301&lng=en&nrm=iso&tlng=es)
- Calsina, B., Cahuana, M., & Rado, G. (2023). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la región de Puno. *Waynarroque - Revista de ciencias sociales aplicadas*, 3(1), 33-46.

<https://www.unaj.edu.pe/revistacientificawaynarroque/index.php/rcsaw/article/view/53>

Delgado-Medina, L. M., Calero-Zea, M. A., Noriega-Martínez, S. C., & Castillo-Valdiviezo, C. V. (2023). Satisfacción del usuario y las dimensiones de la calidad de la atención del servicio de emergencia del Hospital Regional de Tumbes. *RECIMUNDO*, 7(1), 786-795. <https://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1997>

Arce-Huamani, M. Á., & Aliaga-Gastelumendi, R. A. (2023). Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. *Acta Médica Peruana*, 40(4), 308-313. [http://rg.peorg.peorg.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1728-59172023000400308&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://rg.peorg.peorg.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1728-59172023000400308&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Bazán-Abarca, S. Y. B., Meza-Salcedo, R., & Alan Pérez-Valverde. (2023). Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios externos de la clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes. *Revista de Investigación HatunYachayWasi*, 2(1), 32-41. <http://revistas.utea.edu.pe/index.php/hyw/article/view/33>

Domínguez-Samamés, R., Romero-Albino, Z., & Cuba-Fuentes, M. S. (2022). Comunicación médico-paciente y satisfacción del usuario en un centro de primer nivel de atención de Lima Metropolitana, Perú. *Revista Médica Herediana*, 33(1), 35-40. <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/RMH/article/view/4166>

Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2308-05312020000300397&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Salas, J. C. (2022). Modelo de gestión para mejorar la calidad del servicio de salud del Hospital I EsSalud Yurimaguas, 2021 [Tesis doctoral]. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81914>

- Huamán de la Cruz, M. (2022). Nivel de satisfacción del usuario del Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, Perú, 2021. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(1), 61-65. <https://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/841>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: McGRAW-Hill Interamericana Editores, S.A.
- MessarinaSantolalla, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *UCV - SCIENTIA*, 8(2), 119-123. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6181530>
- Luna-Espinoza, I., & Torres-Fragoso, J. (2021). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF: un caso en el Istmo de Tehuantepec. *Contaduría y Administración*, 67(1), 311. <http://www.cya.unam.mx/index.php/cya/article/view/2956>
- Organización Mundial de la Salud. (2019). Día Mundial de la Salud: OPS hace un llamado por el acceso equitativo a la atención de salud. Campus Virtual de Salud Pública (CVSP/OPS). Recuperado de <https://campus.paho.org/es/dia-mundial-de-la-salud-ops-hace-un-llamado-por-el-acceso-equitativo-la-atencion-de-salud>
- Espíritu Martínez, A. P., & Castro Llaja, L. (2020). Clima organizacional y gestión de servicios de salud por enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Conrado*, 16(76), 157-168. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1990-86442020000500157&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1990-86442020000500157&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Espinosa-Espinel, J. D., & Parra-Ferrié, C. (2020). Gestión de la calidad en los servicios de atención al cliente. Caso Cooperativa Chone Ltda. *Polo del Conocimiento*, 5(8), 42-65. <https://mail.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1569>
- Parreño Urquiza, A. F., Ocaña Coello, S. P., & Iglesias Morell, A. (2021). Gestión de la calidad en unidades de salud de la ciudad de Riobamba. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 50(2), 65

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0138-65572021000200012&lng=es&nrm=iso&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0138-65572021000200012&lng=es&nrm=iso&tlng=pt)

Roque-González, R., Guerra-Bretaña, R. M., & Torres-Peña, R. (2018). Gestión integrada de seguridad del paciente y calidad en servicios de salud. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 17(2), 315-324. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=83203>

Mejías Acosta, A., Gutiérrez Pulido, H., Duque Araque, D., D'ArmasRegnault, M., & Cannarozzo Tinoco, M. (2018). Gestión de la Calidad. Una herramienta para la sostenibilidad organizacional. Universidad de Carabobo.

Fariño Cortez, J. E., Vera Lorenti, F. E., Cercado Mancero, A. G., Velasco Donoso, A. P., Millaico Noriega, M. de J., & Saldarriaga Jiménez, D. G. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *INSPIPILIP*, 2(2), 2-25. <https://bit.ly/2FFPMB7>

Vargas-González, V., Valecillos, J., & Hernández, C. (2019). Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. 19(4), 662-671. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28029474005>

Romero-Fernández, A., Alfonso-González, I., & Wong-Vázquez, L. (2020). Calidad del servicio y nivel de satisfacción en áreas de rehabilitación de centros de salud. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(2), 1-15. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2070>

Arancibia-Carvajal, S., Leguina, A., & Espinosa-Zamorano, P. (2013). Factores determinantes en la percepción de la imagen y calidad de servicio y sus efectos en la satisfacción del cliente. Un caso aplicado a la banca chilena. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XIX(2), 255-267. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28026992007>

Ministerio de Salud. (s.f.). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. No 527-2011/MINSA. Recuperado de

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>

Haro-Alvarado, J. M., Haro-Alvarado, J. I., Macías-Intriago, M. G., López-Calderón, B. A., Ayala-Astudillo, M. D., & Gutiérrez-Solórzano, A. V. (2018). Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. *Polo del Conocimiento*, 3(11), 210-234. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/790>

Kotler, P., & Lane, K. (2012). Dirección de marketing. Pearson Educación.

Vargas-Quñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2014). Calidad y servicio: Conceptos y herramientas. ECOE ediciones.

Bustamante Ubilla, M. A., Zerda Barreno, E. R., Obando Freire, F., & Tello Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

Carrera-Endara, C., Ligña-Cumbal, C., Moreno, G., & Morales-Carrera, R. (2018). Sistemas de gestión de calidad. Ediciones Grupo Compás.

Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, (34), 181-209. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>

Soret Los Santos, I., & de Obesso Arias, M. (2020). Gestión de la calidad. ESIC Editorial.

Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson Prentice Hall.

Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Service quality measurement: The case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt - Chile. *Ingeniare Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-33052019000400668&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-33052019000400668&lng=en&nrm=iso&tlng=en)

- Goleman, D. (2018). La inteligencia emocional en las empresas. Vergara.
- Rahman Mohd KBA, Othman AK, & Amrin N. (2018). The effects of e-Service quality on users' satisfaction: A case of e-Filing at LHDN. En Noordin F, Othman AK, Kassim ES (Eds.), Proceedings of the 2nd Advances in Business Research International Conference (pp. 87-98). Springer.
- Pérez Pulido, M. O., Orlandoni Merli, G., Ramoni Perazzi, J., & Valbuena Vence, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Revista Cubana de Salud Pública, 44(24), 325-343. <https://www.scielo.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/>
- Nguyen, T. L. H. (2022). On patient satisfaction: Total quality management and perceived service quality. International Healthcare Review. <https://internationalhealthcarereview.com/index.php/home/article/view/55>
- Bustamante, F., & Gálvez, N. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú. TZHOECOEN, 9(1), 01-05. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455>
- Goula, A., Rizopoulos, T., Stamouli, M. A., Kelesi, M., Kaba, E., & Soulis, S. (2022). Internal quality and job satisfaction in health care services. International Journal of Environmental Research and Public Health, 19(3), 1496. <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/3/1496>
- Álvarez Ibarrola, J. M., Álvarez Gavilanes, I. E., & Bullón Caro, J. (2006). Introducción a la calidad: aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad. Ideaspropias. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=738323>
- Han, T., Wei, Q., Wang, R., Cai, Y., Zhu, H., Chen, J., et al. (2024). Service quality and patient satisfaction of internet hospitals in China: Cross-sectional evaluation with the service quality questionnaire. Journal of Medical Internet Research, 26(12), 55-68.
- Pedraja-Reja, L., Valdés-González, G., Riveros-Crawford, I., & Santibáñez-Rey, D. (2019). Percepción de la calidad de servicio de salud en la ciudad de

Arica, Chile: Hacia un plan de mejora. *Interciencia*, 44(9), 514-520.  
<https://www.redalyc.org/journal/339/33961096009/html/>

Niu, Z., Huang, L., He, H., Mei, S., Li, L., & Griffiths, M. D. (2024). The revised patient satisfaction questionnaire (PSQ-R): Validity, reliability, equivalence, and network analysis among hospitalized patients in the Chinese population. *BMC Health Services Research*, 24(1), 1289.

Olave Quispe, S. Y., Traverso, M. L., Palchik, V., García Bermúdez, E., La Casa García, C., Pérez Guerrero, M. C., et al. (2011). Validation of a patient satisfaction questionnaire for services provided in Spanish community pharmacies. *International Journal of Clinical Pharmacy*, 33(6), 949-957.

Ghasoub, R., Zaidan, M., Al-Yafie, S., Al-Siyab, K., Radwan, Y., & Mohamed, I. (2017). Preliminary study of patients' perceptions and satisfaction in outpatient pharmacies at the cancer and heart centres in Qatar. 24(04), 254-272.

Rojas-Martínez, C., Niebles-Nuñez, W., Pacheco-Ruíz, C., & Hernández-Palma, H. G. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Información Tecnológica*, 31(4), 221-232. [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-07642020000400221&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-07642020000400221&lng=en&nrm=iso&tlng=en)

Prieto, J. (2016). *Gerencia del servicio: La clave para ganar todos*. Ecoe.

Fariño-Cortez, J. E., Vera-Lorenti, F. E., Cercado-Mancero, A., Velasco-Donoso, A. P., Llimaico-Noriega, M. de J., & Saldarriaga-Jiménez, D. G. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de salud de Milagro. *INSPILIP*, 2(2).  
<https://www.inspilip.gob.ec/index.php/inspi/article/view/97>

Fabian-Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E., & Ruiz-Arias, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(1), 1-8.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S1727-558X2022000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=pt](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-558X2022000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=pt)

- Fajardo-González, G. P., Rojas-Berrio, S. P., & Robayo-Pinzón, O. J. (2018). Calidad percibida del servicio de salud visual en entidades privadas de optometría. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 10(4), 131-148. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=517764491006>
- Pérez-Torre, V. (2010). Calidad total en la atención al cliente. Pautas para garantizar la excelencia en el servicio. Ideas Propias.
- Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., & Cobo-Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación en Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), 55-71. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408>
- Numpaqué-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (s.f.). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720. <https://www.redalyc.org/journal/5763/576364365020/html/>
- Ibarra-Morales, L. E., Espinoza-Galindo, B., & Casas-Medina, V. (2014). Aplicación del modelo Servqual para evaluar la calidad en el servicio en los hospitales públicos de Hermosillo, Sonora. *TECNOCENCIA Chihuahua*, 8(2), 1-12. <https://revistascientificas.uach.mx/index.php/tecnociencia/article/view/619>
- Mohedano-Torres, E. de J., Echeverría-Ríos, O. M., Martínez-Hernández, M., & Lezama-León, M. H. (2023). Modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos. *Revista CEA*, 9(19), 1-21. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=638174353001>
- Yovera, C. E., & Rodríguez, J. L. (2018). El modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica Teorías, Enfoques y Aplicaciones en las Ciencias Sociales*, 10(22), 26-38. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577557>
- Amaro-Cano, M. (2003). Algunas reflexiones más sobre la ética de la atención primaria de salud. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 19(6),

1-1. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-21252003000600005&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21252003000600005&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Segredo-Pérez, A. M., & Perdomo-Victoria, I. (2012). La Medicina General Integral y su enfoque social y humanista. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 26(2), 294-306. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=35396>

Ortiz-Granja, D. (2015). El constructivismo como teoría y método de enseñanza. *Sophia, Colección de Filosofía de la Educación*, (19), 93-110. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441846096005>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2023). Responsabilidad social en salud.

Tschohl, J. (2023). El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia. Service Quality Institute.

Vera-Pomalaza, N. L., & Espejo Álvarez, R. C. V. de. (2023). Satisfacción y calidad de atención brindada en telemedicina durante la COVID-19 en un Hospital de Huancayo-Perú 2022. *Revista Peruana de Investigación en Salud*, 7(2), 73-81. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/repis/article/view/1804>

Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26. <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>

González, M. C., & Sosa, G. (2010). Aspectos epistemológicos de la salud pública. *Aproximaciones para el debate. Salus*, 14(1), 44-49. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=375939012010>

Palacios-Vega, P. P., Álvarez-Gavilanes, J. E., & Ramírez-Valarezo, C. F. (2021). Gestión de calidad del proceso de Atención al Usuario. *CIENCIAMATRIA*, 7(12), 67-96. <https://www.cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/421>

Instituto Europeo de Posgrado. (2020). Gestión de la Calidad Total (Total Quality Management).

[https://campusvirtual.iep.edu.es/recursos/biblioteca/pdf/gestion\\_calidad/clase1\\_pdf1.pdf](https://campusvirtual.iep.edu.es/recursos/biblioteca/pdf/gestion_calidad/clase1_pdf1.pdf)

Vázquez-Pérez, E. D. (2023). Teoría de sistemas: De Ludwig von Bertalanffy a Niklas Luhmann: From Ludwig von Bertalanffy to Niklas Luhmann. *Miradas*, 18(1), 195-206. <https://revistas.utp.edu.co/index.php/miradas/article/view/25276>

Phillips, R. (2011). *Stakeholder theory*. Edward Elgar Publishing.

Haro-Carrillo, F. A., Cordova-Flores, N. C., & Chong Qui, T. B. (2016). Modelos de Satisfacción: Fundamentación Teórica y Criterios de Aplicación. *INNOVA Research Journal*, 1(10), 145-155. <https://agora.edu.es/servlet/articulo?codigo=5920550>

Bustamante-Ubilla, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando-Freire, F., & Tello-Sánchez, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15. <https://agora.edu.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

Castro, S. (2024). *Disonancia Cognitiva*. Instituto Europeo de Psicología Positiva. <https://www.iepp.es/disonancia-cognitiva/>

Stover, J. B., Bruno, F. P., Uriel, F. E., & FernandezLiporace, M. M. (2017). Teoría de la Autodeterminación: Una revisión teórica, 14(2), 105-115. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/73304>

Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G., & Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación. Guía para elaborar un proyecto en salud y educación*. San Marcos.

Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación*. San Marcos.

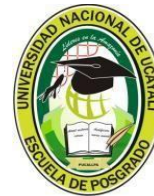
Huaire, E. (2019). *Método de investigación*. Académica. <https://www.aacademica.org/edson.jorge.huaire.inacio/78.pdf>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.

## **ANEXOS**



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI ESCUELA DE POSGRADO



## ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Instrumento para Evaluar la Intervención farmacéutica en gestión de calidad

A continuación, se presenta un cuestionario, utilizando una escala de Likert. El personal de la farmacia responderá cada pregunta según su percepción sobre la calidad del servicio prestado.

Instrucciones: Por favor, indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones utilizando la siguiente escala:

|                                  |                   |             |                      |                                       |
|----------------------------------|-------------------|-------------|----------------------|---------------------------------------|
| (5)<br>Totalmente<br>de acuerdo. | (4) De<br>acuerdo | (3) Neutral | (2) En<br>desacuerdo | (1)<br>Totalmente<br>en<br>desacuerdo |
|----------------------------------|-------------------|-------------|----------------------|---------------------------------------|

| N°                                | Ítems                                                                        | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Atención               |                                                                              |   |   |   |   |   |
|                                   | La atención se brinda dentro del horario establecido.                        |   |   |   |   |   |
|                                   | La atención se realiza respetando el orden de llegada.                       |   |   |   |   |   |
|                                   | La atención se realiza respetando el orden de llegada.                       |   |   |   |   |   |
| Dimensión: Capacidad de Respuesta |                                                                              |   |   |   |   |   |
|                                   | La atención se brinda con rapidez.                                           |   |   |   |   |   |
|                                   | Existen alternativas de solución adecuadas ante dificultades en el servicio. |   |   |   |   |   |
|                                   | Las indicaciones proporcionadas son adecuadas y claras.                      |   |   |   |   |   |
|                                   | El tiempo de permanencia del personal en el servicio de                      |   |   |   |   |   |

|                               |                                                                                           |  |  |  |  |  |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|                               | farmacia es suficiente para atender adecuadamente a los usuarios.                         |  |  |  |  |  |
| Dimensión: Seguridad          |                                                                                           |  |  |  |  |  |
|                               | Tengo como prioridad generar confianza.                                                   |  |  |  |  |  |
|                               | Siempre trato de mostrar mis conocimientos sobre el área de farmacia al cliente/paciente. |  |  |  |  |  |
|                               | Aclaro todas las dudas de manera satisfactoria.                                           |  |  |  |  |  |
|                               | Garantizo la confidencialidad de la información.                                          |  |  |  |  |  |
| Dimensión: Empatía            |                                                                                           |  |  |  |  |  |
|                               | Siempre trato de forma respetuosa al cliente/paciente.                                    |  |  |  |  |  |
|                               | La amabilidad forma parte de la política de la farmacia.                                  |  |  |  |  |  |
|                               | Siempre trato de satisfacer las necesidades del usuario.                                  |  |  |  |  |  |
|                               | La empatía es parte esencia de mi trabajo.                                                |  |  |  |  |  |
| Dimensión:Elementos Tangibles |                                                                                           |  |  |  |  |  |
|                               | El ambiente de la farmacia es adecuado para la atención al cliente.                       |  |  |  |  |  |
|                               | La organización interna de la farmacia es efectiva.                                       |  |  |  |  |  |
|                               | La organización interna de la farmacia facilita el servicio.                              |  |  |  |  |  |
|                               | Siempre cargo mí identificación en un sitio visible.                                      |  |  |  |  |  |



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

## ESCUELA DE POSGRADO



### Instrumento para evaluar la satisfacción del usuario

A continuación, se presenta un cuestionario diseñado para evaluar la satisfacción de los servicios en una farmacia, utilizando una escala de Likert. El personal de la farmacia responderá cada pregunta según su percepción sobre la calidad del servicio prestado.

Instrucciones: Por favor, indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones utilizando la siguiente escala:

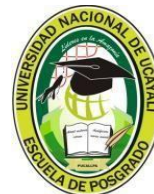
|                                  |                   |             |                      |                                       |
|----------------------------------|-------------------|-------------|----------------------|---------------------------------------|
| (5)<br>Totalmente<br>de acuerdo. | (4) De<br>acuerdo | (3) Neutral | (2) En<br>desacuerdo | (1)<br>Totalmente<br>en<br>desacuerdo |
|----------------------------------|-------------------|-------------|----------------------|---------------------------------------|

| N°                            | Ítems                                                                               | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| <b>Dimensión: Humanística</b> |                                                                                     |   |   |   |   |   |
|                               | Utilizo la escucha activa con el cliente/paciente.                                  |   |   |   |   |   |
|                               | Realizo preguntas al cliente/paciente para poder entenderlos mejor.                 |   |   |   |   |   |
|                               | Utilizó canales de comunicación acordes para comprender mejor al cliente/paciente.  |   |   |   |   |   |
|                               | Proporciono retroalimentación clara durante la interacción con el cliente/paciente. |   |   |   |   |   |
|                               | Adecoo el lenguaje para que cliente/paciente comprenda en forma más sencilla.       |   |   |   |   |   |
|                               | Evito utilizar lenguaje técnico para no confundir al cliente/paciente.              |   |   |   |   |   |
| <b>Dimensión: Entorno</b>     |                                                                                     |   |   |   |   |   |
|                               | Estoy atento a que la farmacia cuente con buena iluminación.                        |   |   |   |   |   |

|                        |                                                                                                      |  |  |  |  |  |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
|                        | Se organiza la farmacia en función del cliente/paciente atendido.                                    |  |  |  |  |  |
|                        | La organización de medicamentos en la farmacia es accesible.                                         |  |  |  |  |  |
|                        | Los productos están fácilmente localizables en la farmacia.                                          |  |  |  |  |  |
|                        | La ventilación en la farmacia es adecuada para crear un ambiente confortable.                        |  |  |  |  |  |
|                        | La limpieza y el orden en la farmacia contribuyen a un ambiente seguro y saludable.                  |  |  |  |  |  |
| Dimensión: Tecnológica |                                                                                                      |  |  |  |  |  |
|                        | Recibo información técnica clara y completa sobre los medicamentos y productos que manejo.           |  |  |  |  |  |
|                        | La información técnica proporcionada es actual y relevante.                                          |  |  |  |  |  |
|                        | El personal tiene un conocimiento adecuado sobre los procedimientos del entorno de trabajo.          |  |  |  |  |  |
|                        | Me siento capacitado para resolver problemas técnicos que surgen en el área de trabajo.              |  |  |  |  |  |
|                        | Las indicaciones sobre el uso de herramientas y equipos son claras y fáciles de seguir.              |  |  |  |  |  |
|                        | Se proporciona capacitación regular sobre el manejo de equipos y procesos utilizados en la farmacia. |  |  |  |  |  |



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI ESCUELA DE POSGRADO



## ANEXO 2: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN FARMACÉUTICA TÍTULO DE LA PROPUESTA

“Programa de fortalecimiento de la gestión farmacéutica y la satisfacción de los usuarios en el Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2024”

### OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

General:

Mejorar la calidad en la gestión del servicio farmacéutico y la satisfacción de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, mediante intervenciones educativas y organizativas dirigidas al personal y a los pacientes.

Específicos:

- ✓ Optimizar la comunicación y orientación farmacéutica sobre el uso adecuado de medicamentos.
- ✓ Disminuir la percepción negativa del tiempo de espera mediante estrategias de información y orientación activa.
- ✓ Mejorar la atención personalizada y humanizada hacia los usuarios.
- ✓ Sensibilizar a la dirección hospitalaria sobre la necesidad de adecuar infraestructura y garantizar stock de medicamentos esenciales.

### JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

El servicio farmacéutico constituye un eje esencial en la atención hospitalaria, ya que garantiza el acceso oportuno a medicamentos y brinda orientación adecuada para el uso racional de los mismos. Sin embargo, los resultados de la presente investigación

evidencian que, a pesar de contar con fortalezas en aspectos como el trato del personal y la confianza de los usuarios, persisten debilidades que afectan la percepción de calidad y reducen el nivel de satisfacción de los pacientes.

Una de las principales limitaciones identificadas es la infraestructura del área farmacéutica, especialmente en la sala de espera, donde los usuarios manifestaron incomodidad por el espacio reducido, mobiliario insuficiente y condiciones poco adecuadas de ventilación y señalización. Estas deficiencias generan malestar y predisponen negativamente la percepción global del servicio, incluso antes de recibir la atención.

Asimismo, se observó que la comunicación y orientación que brinda el personal farmacéutico respecto al uso de los medicamentos, dosis y posibles efectos adversos no siempre es suficiente ni clara para los pacientes. Este aspecto es crítico, ya que la falta de información adecuada puede derivar en incumplimiento terapéutico, errores en la automedicación y disminución de la confianza en el servicio.

Otra debilidad relevante corresponde al tiempo de espera percibido. Si bien la atención es relativamente eficiente, los usuarios expresaron que en horas de alta demanda la demora es considerable, lo que incrementa la insatisfacción. Esta percepción negativa impacta en la valoración global del servicio y puede ser reducida mediante estrategias de orientación activa y educación sanitaria durante el tiempo de espera.

De igual manera, se identificó que la disponibilidad completa de stock de medicamentos aún presenta limitaciones, con faltantes ocasionales de fármacos esenciales. Esto afecta la continuidad de los tratamientos y genera frustración en los usuarios, quienes esperan soluciones rápidas y oportunas por parte de la institución. Aunque este aspecto depende de procesos de gestión más amplios, la intervención puede contribuir a sensibilizar a las autoridades hospitalarias sobre su importancia.

Por último, la atención personalizada constituye un desafío pendiente, ya que algunos usuarios refieren que el servicio resulta rutinario y poco orientado a resolver sus dudas específicas. Promover una atención más humanizada y cercana, mediante espacios educativos y de consejería, no solo incrementará la satisfacción, sino que también reforzará la seguridad del paciente y la confianza en el servicio. Por estas razones, la propuesta de intervención educativa busca atender estas debilidades de forma integral, con actividades factibles, de bajo costo y alto impacto, orientadas a mejorar la calidad de la gestión farmacéutica y la experiencia de los usuarios

## **DIAGNÓSTICO INICIAL GLOBAL AL GRUPO EXPERIMENTAL Y CONTROL**

El diagnóstico inicial permitió identificar el estado de la calidad en la gestión del servicio farmacéutico y el nivel de satisfacción de los usuarios en el Hospital Amazónico de Yarinacocha. Tanto el grupo experimental como el grupo control reflejaron un panorama con fortalezas importantes que respaldan la labor del servicio farmacéutico, pero también con debilidades que requieren atención prioritaria a fin de optimizar los procesos de gestión y mejorar la experiencia de los usuarios.

En relación con la calidad en la gestión del servicio farmacéutico, ambos grupos coincidieron en resaltar como fortaleza la disponibilidad de medicamentos en la mayoría de casos, lo que refleja una cobertura aceptable de las necesidades básicas de los pacientes. Asimismo, los usuarios valoraron positivamente la capacidad técnica del personal, reconociendo su preparación académica y el conocimiento aplicado en el proceso de dispensación. Otro aspecto favorable fue el cumplimiento de los procedimientos, donde se percibe orden y control en la entrega de medicamentos, lo que genera confianza en la eficiencia interna del servicio. Finalmente, se destacó la atención

oportuna, con respuestas rápidas en la mayoría de los turnos, especialmente en comparación con otros servicios hospitalarios.

Sin embargo, en las debilidades de la gestión del servicio farmacéutico, tanto el grupo experimental como el de control evidenciaron limitaciones en infraestructura y comodidad, pues los usuarios perciben que el espacio físico y el mobiliario en la sala de espera no son adecuados, lo cual genera incomodidad. Otro aspecto crítico fue la comunicación e información proporcionada por el personal, que en muchos casos resulta insuficiente para orientar al paciente sobre dosis, efectos adversos o uso correcto de los medicamentos. Asimismo, se identificó que persisten quejas relacionadas con el tiempo de espera en horas de mayor demanda, lo que disminuye la percepción de eficiencia. Finalmente, se observó la ausencia de stock completo de ciertos medicamentos esenciales, afectando la continuidad del tratamiento y generando frustración en los usuarios.

Respecto a la satisfacción de los usuarios, los resultados iniciales muestran que ambos grupos perciben fortalezas en el trato brindado por el personal, destacando la amabilidad y disposición que generan confianza. También se valoró positivamente la accesibilidad del servicio, cuya ubicación facilita el acceso de los pacientes dentro del hospital. Otro aspecto relevante fue la confianza en el tratamiento, ya que los usuarios se sienten seguros con la medicación dispensada y la consideran adecuada. Además, la percepción de seguridad en los procesos de dispensación contribuye a que los pacientes confíen en que los medicamentos recibidos cumplen con estándares de calidad.

En cuanto a las debilidades en la satisfacción de los usuarios, tanto en el grupo experimental como en el de control se evidenció la carencia de atención personalizada. Varios usuarios consideran que la atención es rutinaria y que no siempre se atienden sus inquietudes particulares. También influyó de manera negativa el tiempo de espera percibido, especialmente en horarios de alta afluencia, lo que genera impaciencia y reduce

la valoración del servicio. Otro punto débil fue la información insuficiente, ya que no todos los pacientes reciben explicaciones claras sobre la administración de sus medicamentos, lo que afecta su satisfacción integral. Finalmente, las condiciones de espera, relacionadas con espacio reducido, ventilación deficiente y señalización limitada, fueron percibidas como factores que deterioran la experiencia global del servicio farmacéutico.

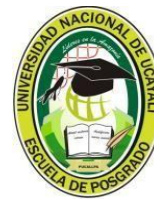
En síntesis, el diagnóstico inicial revela que tanto el grupo experimental como el control comparten fortalezas que sustentan la base de un servicio farmacéutico competente, especialmente en la preparación del personal y el cumplimiento de procedimientos. No obstante, las debilidades en infraestructura, comunicación, tiempos de espera, disponibilidad de stock y atención personalizada evidencian la necesidad de una intervención educativa y organizativa que permita superar estas limitaciones y elevar tanto la calidad de la gestión como la satisfacción de los usuarios.

## CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LA INTERVENCIÓN FARMACÉUTICA

| Actividad                                                                              | Responsables                                                         | Recursos necesarios                                                             | Costo estimado (S/.) | Tiempo de ejecución                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------------------------|
| 1. Capacitación del personal. Título "farmacéutico en comunicación y trato humanizado" | Jefe del servicio farmacéutico – Facilitador externo – Farmacéuticos | Sala de capacitación, proyector, material didáctico, guía de consejería         | 1.800                | 2 semanas (Mes 1)                   |
| 2. Charlas educativas breves en sala de espera para usuarios                           | Farmacéuticos – Internos de farmacia – Estudiantes de enfermería     | Cartillas educativas, rotafolios, equipo de sonido o proyector                  | 600                  | 2 charlas semanales (Meses 2 y 3)   |
| 3. Implementación de puntos informativos en sala de espera                             | Farmacéuticos – Área administrativa                                  | Afiches, folletos impresos, monitor/proyector, carteleras                       | 200                  | Mes 2                               |
| 4. Programa de atención personalizada y consejería                                     | Farmacéuticos designados                                             | Espacio para consejería, formatos de registro, material de apoyo                | 500                  | Mes 3 (atención continua en turnos) |
| 5. Gestión y sensibilización institucional (infraestructura y stock)                   | Dirección del hospital – Jefe de farmacia – Área de logística        | Informes técnicos, presentaciones, reuniones de coordinación, mobiliario básico | 2,000                | Mes 1 a Mes 3 (gestión paralela)    |
| TOTAL                                                                                  |                                                                      |                                                                                 | 5,100 Soles          | 3 meses                             |



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE UCAYALI  
ESCUELA DE POSGRADO**



**ANEXO 3: CONFIABILIDAD**

**Confiabilidad del instrumento calidad en la gestión del servicio farmacéutico**

Estadísticas de total de elemento

|                                                                                 | Media de<br>escala si el<br>elemento se<br>ha suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se<br>ha suprimido | Correlación<br>total de<br>elementos<br>corregida | Alfa de<br>Cronbach si<br>el elemento<br>se ha<br>suprimido |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1. La atención se brinda dentro del horario establecido.                        | 69,80                                                   | 83,289                                                     | ,413                                              | ,948                                                        |
| 2. La atención se realiza respetando el orden de llegada.                       | 69,80                                                   | 75,511                                                     | ,767                                              | ,942                                                        |
| 3. La atención se realiza respetando el orden de llegada.                       | 70,30                                                   | 76,011                                                     | ,856                                              | ,941                                                        |
| 4. La atención se brinda con rapidez.                                           | 69,70                                                   | 80,456                                                     | ,618                                              | ,945                                                        |
| 5. Existen alternativas de solución adecuadas ante dificultades en el servicio. | 69,80                                                   | 79,956                                                     | ,559                                              | ,946                                                        |

|                                                                                                                              |       |        |      |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|------|------|
| 6. Las indicaciones proporcionadas son adecuadas y claras.                                                                   | 70,30 | 75,122 | ,934 | ,939 |
| 7. El tiempo de permanencia del personal en el servicio de farmacia es suficiente para atender adecuadamente a los usuarios. | 69,90 | 73,433 | ,857 | ,940 |
| 8. Tengo como prioridad generar confianza.                                                                                   | 69,70 | 80,233 | ,640 | ,945 |
| 9. Siempre trato de mostrar mis conocimientos sobre el área de farmacia al cliente/paciente.                                 | 69,80 | 79,289 | ,618 | ,945 |
| 10. Aclaro todas las dudas de manera satisfactoria.                                                                          | 69,90 | 81,656 | ,496 | ,947 |
| 11. Garantizo la confidencialidad de la información.                                                                         | 70,00 | 76,889 | ,691 | ,944 |
| 12. Siempre trato de forma respetuosa al cliente/paciente.                                                                   | 70,10 | 82,544 | ,489 | ,947 |
| 13. La amabilidad forma parte de la política de la farmacia.                                                                 | 69,80 | 80,178 | ,540 | ,946 |

|                                                                         |       |        |      |      |
|-------------------------------------------------------------------------|-------|--------|------|------|
| 14. Siempre trato de satisfacer las necesidades del usuario.            | 70,00 | 79,111 | ,672 | ,944 |
| 15. La empatía es parte esencia de mi trabajo.                          | 70,00 | 79,778 | ,610 | ,945 |
| 16. El ambiente de la farmacia es adecuado para la atención al cliente. | 70,00 | 72,000 | ,912 | ,939 |
| 17. La organización interna de la farmacia es efectiva.                 | 69,80 | 79,511 | ,598 | ,945 |
| 18. La organización interna de la farmacia facilita el servicio.        | 70,10 | 75,878 | ,733 | ,943 |
| 19. Siempre cargo mí identificación en un sitio visible.                | 69,60 | 78,267 | ,751 | ,943 |

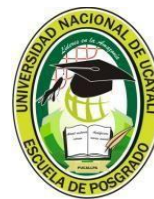
#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,947             | 19             |



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

## ESCUELA DE POSGRADO



### Confiabilidad del instrumento de satisfacción de usuarios

Estadísticas de total de elemento

|                                                                                        | Media de<br>escala si el<br>elemento se<br>ha suprimido | Varianza de<br>escala si el<br>elemento se<br>ha suprimido | Correlación<br>total de<br>elementos<br>corregida | Alfa de<br>Cronbach si<br>el elemento<br>se ha<br>suprimido |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 1. Utilizo la escucha activa con el cliente/paciente.                                  | 67,90                                                   | 81,878                                                     | ,731                                              | ,950                                                        |
| 2. Realizo preguntas al cliente/paciente para poder entenderlos mejor.                 | 67,70                                                   | 81,122                                                     | ,791                                              | ,949                                                        |
| 3. Utilizó canales de comunicación acordes para comprender mejor al cliente/paciente.  | 68,10                                                   | 87,211                                                     | ,525                                              | ,953                                                        |
| 4. Proporciono retroalimentación clara durante la interacción con el cliente/paciente. | 67,70                                                   | 86,011                                                     | ,555                                              | ,952                                                        |

|                                                                                         |       |        |      |      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|------|------|
| 5. Adecuo el lenguaje para que cliente/paciente comprenda en forma más sencilla.        | 67,70 | 80,900 | ,809 | ,948 |
| 6. Evito utilizar lenguaje técnico para no confundir al cliente/paciente.               | 68,00 | 80,889 | ,752 | ,949 |
| 7. Estoy atento a que la farmacia cuente con buena iluminación.                         | 68,00 | 85,333 | ,552 | ,952 |
| 8. Se organiza la farmacia en función del cliente/paciente atendido.                    | 67,60 | 82,933 | ,768 | ,949 |
| 9. La organización de medicamentos en la farmacia es accesible.                         | 68,00 | 82,000 | ,669 | ,951 |
| 10. Los productos están fácilmente localizables en la farmacia.                         | 68,00 | 84,444 | ,631 | ,951 |
| 11. La ventilación en la farmacia es adecuada para crear un ambiente confortable.       | 68,00 | 80,444 | ,785 | ,949 |
| 12. La limpieza y el orden en la farmacia contribuyen a un ambiente seguro y saludable. | 67,60 | 80,044 | ,816 | ,948 |

|                                                                                                          |       |        |      |      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------|------|------|
| 13. Recibo información técnica clara y completa sobre los medicamentos y productos que manejo.           | 67,70 | 77,789 | ,882 | ,947 |
| 14. La información técnica proporcionada es actual y relevante.                                          | 67,70 | 82,011 | ,720 | ,950 |
| 15. El personal tiene un conocimiento adecuado sobre los procedimientos del entorno de trabajo.          | 67,70 | 77,789 | ,882 | ,947 |
| 16. Me siento capacitado para resolver problemas técnicos que surgen en el área de trabajo.              | 67,80 | 85,289 | ,523 | ,953 |
| 17. Las indicaciones sobre el uso de herramientas y equipos son claras y fáciles de seguir.              | 67,60 | 79,822 | ,832 | ,948 |
| 18. Se proporciona capacitación regular sobre el manejo de equipos y procesos utilizados en la farmacia. | 67,80 | 88,178 | ,427 | ,954 |

#### Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,953             | 18             |

## ANEXO 4: CONSENTIMIENTO INFORMADO



**CONSENTIMIENTO INFORMADO.**

**CALIDAD EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO FARMACEUTICO Y SU EFECTIVIDAD EN LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACocha, 2025**

Investigador: JOSE ANTONIO LUNA GARCIA

**PARTE 1. HOJA DE INFORMACION.**

Soy José Antonio Luna García, Químico Farmacéutico del servicio de Farmacia de Dosis Unitaria del hospital amazónico de Yarinacocha, estoy realizando una investigación, sobre CALIDAD EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO FARMACEUTICO Y SU EFECTIVIDAD EN LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACocha, 2025

“Este estudio servirá para analizar y comprender la calidad en la gestión del servicio farmacéutico del Hospital Amazónico de Yarinacocha y su relación con la satisfacción de los usuarios, permitiendo identificar fortalezas y debilidades en la atención farmacéutica. Los resultados contribuirán a proponer estrategias de mejora en la gestión de los servicios, optimizando la atención a los pacientes y favoreciendo su bienestar, además de aportar evidencia científica que pueda ser utilizada en futuras investigaciones y en la toma de decisiones en el ámbito hospitalario.

**Objetivo de la investigación**

Evaluar la calidad en la gestión del servicio farmacéutico y su relación con la efectividad en la satisfacción de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha durante el año 2025, con el fin de identificar oportunidades de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la atención farmacéutica y al bienestar de los pacientes.

Para ello se realizará un estudio cualitativo y participaran 38 personas adultos que trabajan en el servicio de farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha durante 1 mes del presente año 2025. Y para recabar la información se utilizará una encuesta de 20 preguntas.

Su participación es **voluntaria**. Si usted acepta participar en este estudio solo es responder a las preguntas colocando una **X** en cuadro que usted lo considera.

La información recogida será confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación.

El cuestionario es Anónimo, reservando su consentimiento.

También es necesario que este estudio no tiene fines lucrativos y así mismo para usted, no tiene costo alguno, ni menos representa riesgo en su salud.

Es importante darle a conocer que su participación, ayudara a contribuir con sus respuestas al análisis para mejorar la calidad de atención.

Al concluir este estudio con los resultados se realizará un artículo científico y se publicará en página de investigaciones.

Si desea hacer alguna pregunta respecto al estudio se puede comunicar con la persona encargado del estudio su número de celular es 920586215

De no aceptar usted. No tendrá ninguna responsabilidad.

## ANEXO 5: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| <b>Problema general</b>                                                                                                                          | <b>Objetivo general</b>                                                                                                                         | <b>Hipótesis general</b>                                                                                                                                           | <b>Variables</b>                                                                                                                                                                                                                                           | <b>Metodología</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Cuál es la efectividad de la calidad de la gestión farmacéutica en la satisfacción de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2024? | Evaluar la efectividad de la calidad de la gestión farmacéutica en la satisfacción de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2024. | La calidad de la gestión farmacéutica mejora de forma significativa la efectividad de la satisfacción de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarinacocha, 2024. | Variable 1:<br>Intervención farmacéutica en gestión de calidad<br>Dimensiones<br>Fiabilidad<br>Capacidad de respuesta<br>Seguridad<br>Empatía<br>Elementos tangibles<br><br>Variable:<br>Satisfacción del usuario<br>Humanística<br>Entorno<br>Tecnológica | Enfoque:<br>Cuantitativo.<br>Método:<br>Deductivo.<br>Tipo:<br>Aplicada.<br>Diseño: Cuasi experimental.<br><br>Población y muestra: 30 trabajadores.<br>GE: 15 trabajadores<br>GC: 15 trabajadores<br><br>Técnico:<br>Encuesta.<br>Instrumento:<br>Cuestionario.<br>Satisfacción:<br>19 ítems.<br>Calidad: 18 ítems.<br><br>Estadística descriptiva.<br>Estadística inferencial. |
| <b>Problemas específicos</b>                                                                                                                     | <b>Objetivos específicos</b>                                                                                                                    | <b>Hipótesis específicas</b>                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| ¿Cuál es la efectividad de la calidad de la gestión farmacéutica en la satisfacción humanística de los usuarios del Hospital Amazónico de        | Determinar la efectividad de la calidad de la gestión en la satisfacción humanística de los usuarios del Hospital Amazónico de                  | La calidad de la gestión farmacéutica mejora de forma significativa la efectividad de la satisfacción humanística de los usuarios del Hospital                     |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p>Yarinacocha, 2024?</p> <p>¿Cuál es la efectividad de la calidad de la gestión en la satisfacción técnico científica de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarillacocha, 2024?</p> <p>¿Cuál es la efectividad de la calidad de la gestión en la satisfacción basada en el entorno de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarillacocha, 2024?</p> | <p>Yarinacocha, 2024.</p> <p>Determinar la efectividad de la gestión en la satisfacción técnico científica de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarillacocha, 2024.</p> <p>Determinar la efectividad de la calidad de la gestión en la satisfacción basada en el entorno de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarillacocha, 2024.</p> | <p>Amazónico de Yarillacocha, 2024.</p> <p>La calidad de la gestión farmacéutica mejora de forma significativa la efectividad de la satisfacción técnico científica de los usuarios del Hospital Amazónico de Yarillacocha, 2024.</p> <p>La calidad de la gestión farmacéutica mejora de forma significativa la efectividad de la satisfacción respecto al entorno de los usuarios del Hospital</p> |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

|  |  |                                                    |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------|--|--|
|  |  | <p>Amazónico<br/>de<br/>Yarinacocha,<br/>2024.</p> |  |  |
|--|--|----------------------------------------------------|--|--|

## ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DEL PROYECTO

 **GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD UCAYALI**  
"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA" 

Yarinacocha, 04 de Agosto del 2025

**CARTA N° 306 -2025-UADI-HA**

**SEÑOR:**  
**JOSE ANTONIO LUNA GARCIA**  
Egresado del Programa de Doctorado en Salud Publico de la  
Universidad Nacional de Ucayali  
Presente

**ASUNTO: ACEPTACION PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS DOCTORAL.**

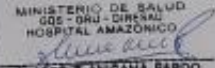
**REF : S/N PROVEIDO N° 6753 FECHA 25/07/2025**

Es grato dirigirme usted, para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo en atención al documento de referencia, la Unidad de Apoyo a la docencia e Investigación da por aceptado al Estudiante **José Antonio Luna García**, Egresado del Programa de Doctorado en Salud Publica de la Universidad Nacional de Ucayali, para que pueda realizar su proyecto de Tesis Doctoral denominado: **CALIDAD EN GESTION DEL SERVICIO FARMACEUTICO Y SU EFECTIVIDAD EN SATISFACCION DE USUARIOS DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACOCOA 2025.**

Asimismo, acercase con la **Q.F JUANA PISCONTE TIPISMANA**; Jefa del Departamento de Farmacia del Hospital Amazonico, para que indique la fecha de inicio de su Proyecto.

Sin otro particular, me suscribo de usted, no sin antes reiterarle muestra de mi estima personal.

Atentamente,

    
MINISTERIO DE SALUD  
GOB - DRI - DRESAL  
HOSPITAL AMAZONICO  
**DR. JOSE YANCAMA PARDO**  
CUP: 27383 RNE: 11678  
DIRECTOR EJECUTIVO

## ANEXO 7: ACEPTACION DEL PROYECTO

 **GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI**  
**DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD UCAYALI**  
HOSPITAL AMAZÓNICO DE YARINACocha  
"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"



Yarinacocha, 24 de Agosto del 2023

**OFICIO N° 3308 -2023-UADI-HA**

**SEÑOR.**  
**JOSE ANTONIO LUNA GARCIA.**  
ESTUDIANTE DEL DOCTORADO EN SALUD PUBLICA.

**Presente.-**

**ASUNTO : ACEPTACION PARA PROYECTO DE TESIS DOCTORAL.**

**REFERENCIA : S/N FECHA 24 DE AGOSTO DEL 2023.**

Es grato es dirigirme a ustedes, para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo en atención al documento de la referencia, la Unidad de Apoyo a la Docencia da por aceptado al **ESTUDIANTE DEL DOCTORADO DE SALUD PUBLICA , JOSE ANTONIO LUNA GARCIA ,** para que pueda realizar su proyecto de tesis doctoral titulada: **INTERVENCION FARMACEUTICA SOBRE GESTION DE CALIDAD PARA MEJORA DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LOS SERVICIOS DE FARMACIA DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACocha 2023.**

Sin otro particular me suscribo de usted, no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente

    
MINISTERIO DE SALUD  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD UCAYALI  
HOSPITAL AMAZÓNICO  
M.C. LUCIO MARTÍN BORJAS TORO  
Director Ejecutivo del Hospital Amazonico  
C.N.P. 59484

C.E. DADI  
DIRECCION

---

Ministerio de Salud  
Personas que atendemos personas

Central Telefónica: 596188 - 597053 - 596408  
Fax: Anexo 122  
E-mail: hamazonico@hotmail.com  
Jr. Aguaytia 605 - Yarinacocha

## ANEXO 8: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



Pucallpa, 22 de junio del 2024

SEÑOR (A):

MARGOTH REGINA BAZOLA CONDON

PRESENTE:

**ASUNTO :** Solicito apoyo validando instrumento de recolección de datos de Proyecto de Investigación

Grato es dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo manifestarle que siendo requisito para elaborar el informe final de tesis de doctorado la validación de instrumentos de recolección de datos mediante el Juicio de Expertos. Para tal efecto estoy realizando el proyecto de investigación titulado: "CALIDAD EN LA GESTION DEL SERVICIO FARMACEUTICO Y SU EFECTIVIDAD EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACocha 2024" En ese sentido, conocedor de su trayectoria profesional y estrecha vinculación con el campo de la investigación, estoy recurriendo a su digna persona a fin de solicitarle tenga a bien apoyarme **emitiendo su juicio de experto** para la validación del instrumento de recolección de datos y de esta forma cumplir con uno de los requisitos que debe cumplir una investigación científica.

Para tal efecto se adjunta los siguientes documentos:

Instrumentos de recolección de datos  
Matriz de consistencia del proyecto  
Formato de validación

Agradeciéndole de antemano por la atención prestada y deseándole muchos éxitos, me suscribo de usted.

Atentamente,

Margoth Regina Bazola Condon

Nombres y apellidos  
Egresado del doctorado

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL AMAZONICO YARINACocha  
Q.F. MARGOTH BAZOLA CONDON  
C.C.P. 10398  
Especialista en Medicina Especializado

Cc.  
Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
PROGRAMA DE DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



CRITERIOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: BANZOLA CONDON HANGOTTA REQUINIA

1.2 Cargo e institución donde labora: HOSPITAL AMAZONICO

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario para evaluar calidad de atención al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024.

1.4 Autor del instrumento: Jose Antonio Luna Garza.

| INDICADORES     | CRITERIOS                                                                                 | Deficiente<br>0 A 10 | Regular<br>11 A 13 | Bueno<br>14 A 17 | Muy<br>bueno<br>18 A 20 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|------------------|-------------------------|
| CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje claro y preciso.                                              |                      |                    | 16               |                         |
| OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable. |                      |                    | 15               |                         |
| ACTUALIDAD      | Está actualizado según el avance de ciencia y tecnología.                                 |                      |                    | 16               |                         |
| ORGANIZACIÓN    | Está organizado siguiendo una secuencia lógica.                                           |                      |                    | 15               |                         |
| SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                                             |                      |                    | 16               |                         |
| INTENCIONALIDAD | Está diseñado para valorar las variables objeto de investigación                          |                      |                    | 15               |                         |
| CONSISTENCIA    | Está basado en aspectos teóricos – científicos del tema en estudio                        |                      |                    | 15               |                         |
| COHERENCIA      | Hay coherencia entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.                         |                      |                    | 16               |                         |
| METODOLOGÍA     | La metodología se ajusta al propósito del estudio                                         |                      |                    | 15               |                         |
| CONVENIENCIA    | Inspira para la búsqueda de nuevas ideas de investigación                                 |                      |                    | 16               |                         |

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

APROBADO: SI (X) NO ( )

15.5

IV. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna.

Pucallpa, 22 de Junio del 2024  
MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL AMAZONICO YARINACocha

Dr. FRANCISCO HANGOTTA CONDON  
Responsable del Instrumento

Firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
PROGRAMA DE DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



CRITERIOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: Banzoza Condor Margoth Regina

1.2 Cargo e institución donde labora: HOSPITAL AMAZONICO

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024.

1.4 Autor del instrumento: Jose Antonio Luna Garcia

| INDICADORES     | CRITERIOS                                                                                 | Deficiente<br>0 A 10 | Regular<br>11 A 13 | Bueno<br>14 A 17 | Muy bueno<br>18 A 20 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|------------------|----------------------|
| CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje claro y preciso.                                              |                      |                    | 15               |                      |
| OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable. |                      |                    | 16               |                      |
| ACTUALIDAD      | Está actualizado según el avance de ciencia y tecnología.                                 |                      |                    | 16               |                      |
| ORGANIZACIÓN    | Está organizado siguiendo una secuencia lógica.                                           |                      |                    | 15               |                      |
| SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                                             |                      |                    | 15               |                      |
| INTENCIONALIDAD | Está diseñado para valorar las variables objeto de investigación                          |                      |                    | 16               |                      |
| CONSISTENCIA    | Está basado en aspectos teóricos – científicos del tema en estudio                        |                      |                    | 15               |                      |
| COHERENCIA      | Hay coherencia entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.                         |                      |                    | 16               |                      |
| METODOLOGÍA     | La metodología se ajusta al propósito del estudio                                         |                      |                    | 15               |                      |
| CONVENIENCIA    | Inspira para la búsqueda de nuevas ideas de investigación                                 |                      |                    | 15               |                      |

I. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

APROBADO: SI (x) NO ( )

15.4

II. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL AMAZÓNICO YARINACocha, 22 de Junio del 2024

Q.F. MARGOTH R. BANZOZA CONDOR  
Representante de la Asociación de Estudiantes

Firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

YO, MARGOTH REGINA BARZOLA CONDOR con DNI 40780848  
Especialista en DIAGNÓSTICO Y TÉCNICA ostento  
el grado de MAESTRO y ejerzo la carrera profesional en QUÍMICO FARMACÉUTICO.  
Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento titulado: "CALIDAD EN LA GESTION DEL SERVICIO FARMACEUTICO Y SU EFECTIVIDAD EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACOCOA 2024 que será aplicado en el desarrollo de la investigación del doctorando SALUD PUBLICA.....

Luego de hacer las verificaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

| No | INDICADORES                                                                                                  | VALORES |   |   |   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|
|    |                                                                                                              | 1       | 2 | 3 | 4 |
| 1  | El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación                                          |         |   | X |   |
| 2  | El instrumento guarda relación con los problemas de investigación.                                           |         |   | X |   |
| 3  | El instrumento guarda relación con los objetivos de la investigación                                         |         |   | X |   |
| 4  | El instrumento responde a la prueba de hipótesis de la investigación.                                        |         |   | X |   |
| 5  | El instrumento es adecuado para dar respuesta a los indicadores, dimensiones y variables de investigación.   |         |   | X |   |
| 6  | El instrumento tiene relación con el diseño de la investigación                                              |         |   | X |   |
| 7  | El instrumento considera el nivel educativo de la muestra en estudio                                         |         |   | X |   |
| 8  | El instrumento presenta ítems claros y apropiada para cada dimensión                                         |         |   | X |   |
| 9  | El instrumento presenta un número suficiente de ítems para dar respuesta a los objetivos de la investigación |         |   | X |   |
| 10 | El instrumento permite un manejo fácil para sistematizar la información                                      |         |   | X |   |

VALORACIÓN. -  
1- Deficiente  
2- Regular  
3- Bueno  
4- Excelente

OBSERVACIONES. -

Pucallpa, 22 de Junio del 2024

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL AMAZONICO YARINACOCOA

Q.F. MARGOTH REGINA BARZOLA CONDOR

Responsable de la Investigación Especializada

Firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



## VALIDACIÓN DE ITEMS DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento de recolección de datos:

Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024.

### Instrumento para evaluar la satisfacción en el servicio farmacéutico

A continuación, se presenta un cuestionario diseñado para evaluar la satisfacción de los servicios en una farmacia, utilizando una escala de Likert. El personal de la farmacia responderá cada pregunta según su percepción sobre la calidad del servicio prestado.

Instrucciones: Por favor, indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones utilizando la siguiente escala:

| (5) Totalmente de acuerdo. | (4) De acuerdo | (3) Neutral | (2) En desacuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|

| N°                     | Ítems                                                                               | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Humanística |                                                                                     |   |   |   |   |   |
| 1.                     | Utilizo la escucha activa con el cliente/paciente.                                  |   | X |   |   |   |
| 2.                     | Realizo preguntas al cliente/paciente para poder entenderlos mejor.                 |   | X |   |   |   |
| 3.                     | Utilizó canales de comunicación acordes para comprender mejor al cliente/paciente.  |   | X |   |   |   |
| 4.                     | Proporciono retroalimentación clara durante la interacción con el cliente/paciente. |   | X |   |   |   |
| 5.                     | Adecuo el lenguaje para que cliente/paciente comprenda en forma más sencilla.       |   | X |   |   |   |

|                        |                                                                                                      |   |  |  |  |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|--|
| 6.                     | Evito utilizar lenguaje técnico para no confundir al cliente/paciente.                               | X |  |  |  |
| Dimensión: Entorno     |                                                                                                      |   |  |  |  |
| 7.                     | Estoy atento a que la farmacia cuente con buena iluminación.                                         | X |  |  |  |
| 8.                     | Se organiza la farmacia en función del cliente/paciente atendido.                                    | X |  |  |  |
| 9.                     | La organización de medicamentos en la farmacia es accesible.                                         | X |  |  |  |
| 10.                    | Los productos están fácilmente localizables en la farmacia.                                          | X |  |  |  |
| 11.                    | La ventilación en la farmacia es adecuada para crear un ambiente confortable.                        | X |  |  |  |
| 12.                    | La limpieza y el orden en la farmacia contribuyen a un ambiente seguro y saludable.                  | X |  |  |  |
| Dimensión: Tecnológica |                                                                                                      |   |  |  |  |
| 13.                    | Recibo información técnica clara y completa sobre los medicamentos y productos que manejo.           | X |  |  |  |
| 14.                    | La información técnica proporcionada es actual y relevante.                                          | X |  |  |  |
| 15.                    | El personal tiene un conocimiento adecuado sobre los procedimientos del entorno de trabajo.          | X |  |  |  |
| 16.                    | Me siento capacitado para resolver problemas técnicos que surgen en el área de trabajo.              | X |  |  |  |
| 17.                    | Las indicaciones sobre el uso de herramientas y equipos son claras y fáciles de seguir.              | X |  |  |  |
| 18.                    | Se proporciona capacitación regular sobre el manejo de equipos y procesos utilizados en la farmacia. | X |  |  |  |

Pucallpa 22 de Junio del 2024

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL AMAZONICO YANACUCHA

D.E. MARCO ANTONIO BARZOLA CONDOR

Nombre y firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



## VALIDACIÓN DE ITEMS DEL INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento de recolección de datos:**

Cuestionario para evaluar la calidad de atención al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024

**Instrumento para Evaluar la Calidad en la Gestión de Servicios Farmacéuticos**

A continuación, se presenta un cuestionario diseñado para evaluar la calidad en la gestión de servicios en una farmacia, utilizando una escala de Likert. El personal de la farmacia responderá cada pregunta según su percepción sobre la calidad del servicio prestado.

Instrucciones: Por favor, indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones utilizando la siguiente escala:

|                            |                |             |                   |                              |
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo. | (4) De acuerdo | (3) Neutral | (2) En desacuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|

| Nº                                | Ítems                                                                        | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Atención               |                                                                              |   |   |   |   |   |
| 1.                                | La atención se brinda dentro del horario establecido.                        |   | X |   |   |   |
| 2.                                | La atención se realiza respetando el orden de llegada.                       |   | X |   |   |   |
| 3.                                | La atención se realiza respetando el orden de llegada.                       |   |   |   |   |   |
| Dimensión: Capacidad de Respuesta |                                                                              |   |   |   |   |   |
| 4.                                | La atención se brinda con rapidez.                                           |   | X |   |   |   |
| 5.                                | Existen alternativas de solución adecuadas ante dificultades en el servicio. |   | X |   |   |   |

|                                |                                                                                                                           |   |  |  |  |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|--|
| 6.                             | Las indicaciones proporcionadas son adecuadas y claras.                                                                   | X |  |  |  |
| 7.                             | El tiempo de permanencia del personal en el servicio de farmacia es suficiente para atender adecuadamente a los usuarios. | X |  |  |  |
| Dimensión: Seguridad           |                                                                                                                           |   |  |  |  |
| 8.                             | Tengo como prioridad generar confianza.                                                                                   | X |  |  |  |
| 9.                             | Siempre trato de mostrar mis conocimientos sobre el área de farmacia al cliente/paciente.                                 | X |  |  |  |
| 10.                            | Aclaro todas las dudas de manera satisfactoria.                                                                           | X |  |  |  |
| 11.                            | Garantizo la confidencialidad de la información.                                                                          | X |  |  |  |
| Dimensión: Empatía             |                                                                                                                           |   |  |  |  |
| 12.                            | Siempre trato de forma respetuosa al cliente/paciente.                                                                    | X |  |  |  |
| 13.                            | La amabilidad forma parte de la política de la farmacia.                                                                  | X |  |  |  |
| 14.                            | Siempre trato de satisfacer las necesidades del usuario.                                                                  | X |  |  |  |
| 15.                            | La empatía es parte esencia de mi trabajo.                                                                                | X |  |  |  |
| Dimensión: Elementos Tangibles |                                                                                                                           |   |  |  |  |
| 16.                            | El ambiente de la farmacia es adecuado para la atención al cliente.                                                       | X |  |  |  |
| 17.                            | La organización interna de la farmacia es efectiva.                                                                       | X |  |  |  |
| 18.                            | La organización interna de la farmacia facilita el servicio.                                                              | X |  |  |  |
| 19.                            | Siempre cargo mi identificación en un sitio visible.                                                                      | X |  |  |  |

Pucallpa 22 de Junio del 2024

MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL AMAZONIA YARACUCHO  
Nombre y firma del experto  
Q.F. MARCO ANTONIO LA CONDOR  
Especialista en Farmacia  
Residente de Farmacia Especializado



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



Pucallpa, 20 de junio del 2024

SEÑOR (A): TERESA ALARON CASTILLO

PRESENTE:

ASUNTO : Solicito apoyo validando instrumento de recolección de datos de Proyecto de Investigación

Grato es dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo manifestarle que siendo requisito para elaborar el informe final de tesis de doctorado la validación de instrumentos de recolección de datos mediante el Juicio de Expertos. Para tal efecto estoy realizando el proyecto de investigación titulado: "CALIDAD EN LA GESTION DEL SERVICIO FARMACEUTICO Y SU EFECTIVIDAD EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACocha 2024" En ese sentido, conocedor de su trayectoria profesional y estrecha vinculación con el campo de la investigación, estoy recurriendo a su digna persona a fin de solicitarle tenga a bien apoyarme **emitiendo su juicio de experto** para la validación del instrumento de recolección de datos y de esta forma cumplir con uno de los requisitos que debe cumplir una investigación científica.

Para tal efecto se adjunta los siguientes documentos:

Instrumentos de recolección de datos  
Matriz de consistencia del proyecto  
Formato de validación

Agradeciéndole de antemano por la atención prestada y deseándole muchos éxitos, me suscribo de usted.

Atentamente,

Mg. José Antonio Luna García

COORDINADOR ACADÉMICO

01.06.2024

Nombres y apellidos  
Egresado del doctorado

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL  
DE LA AMAZONIA  
Dra. Teresa Alarón Castillo  
VICERRECTORA ACADÉMICA (E)

Cc.  
Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
PROGRAMA DE DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



CRITERIOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: TERESA ALARCON CASTILLO  
1.2 Cargo e institución donde labora: VICERECTORA ACADEMICA UNIA  
1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024.

- 1.4 Autor del instrumento: JOSE ANTONIO LUNA GARCIA

| INDICADORES     | CRITERIOS                                                                                 | Deficiente<br>0 A 10 | Regular<br>11 A 13 | Bueno<br>14 A 17 | Muy bueno<br>18 A 20 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|------------------|----------------------|
| CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje claro y preciso.                                              |                      |                    | 16               |                      |
| OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable. |                      |                    | 17               |                      |
| ACTUALIDAD      | Está actualizado según el avance de ciencia y tecnología.                                 |                      |                    | 15               |                      |
| ORGANIZACIÓN    | Está organizado siguiendo una secuencia lógica.                                           |                      |                    | 16               |                      |
| SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                                             |                      |                    | 17               |                      |
| INTENCIONALIDAD | Está diseñado para valorar las variables objeto de investigación                          |                      |                    | 15               |                      |
| CONSISTENCIA    | Está basado en aspectos teóricos – científicos del tema en estudio                        |                      |                    | 16               |                      |
| COHERENCIA      | Hay coherencia entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.                         |                      |                    | 17               |                      |
| METODOLOGÍA     | La metodología se ajusta al propósito del estudio                                         |                      |                    | 16               |                      |
| CONVENIENCIA    | Inspira para la búsqueda de nuevas ideas de investigación                                 |                      |                    | 16               |                      |

I. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

APROBADO: SI (X) NO ( )

16.1

II. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

XI. IN GUNA

Pucallpa, 22 de junio del 2024

Firma del experto

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL  
DE LA AMAZONIA

Dra. Teresa Alarcón Castill,  
VICERECTORA ACADEMICA (E)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
PROGRAMA DE DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



CRITERIOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: TERESA ALARCON CASTILLO

1.2 Cargo e institución donde labora: VICERRECTORA ACADÉMICA

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario para evaluar calidad de atención al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024.

1.4 Autor del instrumento: JOSE ANTONIO LUNA GARCIA

| INDICADORES     | CRITERIOS                                                                                 | Deficiente<br>0 A 10 | Regular<br>11 A 13 | Bueno<br>14 A 17 | Muy bueno<br>18 A 20 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|------------------|----------------------|
| CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje claro y preciso.                                              |                      |                    | 16               |                      |
| OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable. |                      |                    | 17               |                      |
| ACTUALIDAD      | Está actualizado según el avance de ciencia y tecnología.                                 |                      |                    | 16               |                      |
| ORGANIZACIÓN    | Está organizado siguiendo una secuencia lógica.                                           |                      |                    | 16               |                      |
| SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                                             |                      |                    | 16               |                      |
| INTENCIONALIDAD | Está diseñado para valorar las variables objeto de investigación                          |                      |                    | 17               |                      |
| CONSISTENCIA    | Está basado en aspectos teóricos – científicos del tema en estudio                        |                      |                    | 16               |                      |
| COHERENCIA      | Hay coherencia entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.                         |                      |                    | 16               |                      |
| METODOLOGÍA     | La metodología se ajusta al propósito del estudio                                         |                      |                    | 16               |                      |
| CONVENIENCIA    | Inspira para la búsqueda de nuevas ideas de investigación                                 |                      |                    | 16               |                      |

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

APROBADO: SI (X) NO ( )

16.2

IV. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

NINGUNA

Pucallpa 22 de JUNIO del 2024

Firma del experto

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL  
DE LA AMAZONIA  
Dra. Teresa Alarcon Castillo  
VICERRECTORA ACADÉMICA (E)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

YO, TERESA ALARCON CASTILLO con DNI .....  
Especialista en EDUCACION y ejerzo la carrera profesional en Biología, ostento  
el grado de Doctor y ejerzo la carrera profesional en Biología.  
Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines  
de validación el instrumento titulado: "CALIDAD EN LA GESTION DEL SERVICIO  
FARMACEUTICO Y SU EFECTIVIDAD EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL  
HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACocha 2024 que será aplicado en el desarrollo de la  
investigación del doctorando SALUD PUBLICA.....

Luego de hacer las verificaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

| No | INDICADORES                                                                                                  | VALORES |   |   |   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|
|    |                                                                                                              | 1       | 2 | 3 | 4 |
| 1  | El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación                                          |         |   | X |   |
| 2  | El instrumento guarda relación con los problemas de investigación.                                           |         |   | X |   |
| 3  | El instrumento guarda relación con los objetivos de la investigación                                         |         |   | X |   |
| 4  | El instrumento responde a la prueba de hipótesis de la investigación.                                        |         |   | X |   |
| 5  | El instrumento es adecuado para dar respuesta a los indicadores, dimensiones y variables de investigación.   |         |   | X |   |
| 6  | El instrumento tiene relación con el diseño de la investigación                                              |         |   | X |   |
| 7  | El instrumento considera el nivel educativo de la muestra en estudio                                         |         |   | X |   |
| 8  | El instrumento presenta ítems claros y apropiada para cada dimensión                                         |         |   | X |   |
| 9  | El instrumento presenta un número suficiente de ítems para dar respuesta a los objetivos de la investigación |         |   | X |   |
| 10 | El instrumento permite un manejo fácil para sistematizar la información                                      |         |   | X |   |

VALORACIÓN. -  
1- Deficiente  
2- Regular  
3- Bueno  
4- Excelente

OBSERVACIONES. -

.....  
.....  
.....

Pucallpa, 22 de junio del 2024

Firma del experto  
UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL  
DE LA AMAZONIA  
Dra. Teresa Alarcon  
VICERRECTORA ACADEMICA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



VALIDACIÓN DE ITEMS DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento de recolección de datos:

Cuestionario para evaluar la calidad de atención al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024

**Instrumento para Evaluar la Calidad en la Gestión de Servicios Farmacéuticos**

A continuación, se presenta un cuestionario diseñado para evaluar la calidad en la gestión de servicios en una farmacia, utilizando una escala de Likert. El personal de la farmacia responderá cada pregunta según su percepción sobre la calidad del servicio prestado.

Instrucciones: Por favor, indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones utilizando la siguiente escala:

| (5) Totalmente de acuerdo. | (4) De acuerdo | (3) Neutral | (2) En desacuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|

| Nº                                | Ítems                                                                        | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Atención               |                                                                              |   |   |   |   |   |
| 1.                                | La atención se brinda dentro del horario establecido.                        |   | X |   |   |   |
| 2.                                | La atención se realiza respetando el orden de llegada.                       |   | X |   |   |   |
| 3.                                | La atención se realiza respetando el orden de llegada.                       |   | X |   |   |   |
| Dimensión: Capacidad de Respuesta |                                                                              |   |   |   |   |   |
| 4.                                | La atención se brinda con rapidez.                                           |   | X |   |   |   |
| 5.                                | Existen alternativas de solución adecuadas ante dificultades en el servicio. |   | X |   |   |   |

|                                |                                                                                                                           |   |   |  |  |  |  |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|--|--|--|--|
| 6.                             | Las indicaciones proporcionadas son adecuadas y claras.                                                                   |   | X |  |  |  |  |
| 7.                             | El tiempo de permanencia del personal en el servicio de farmacia es suficiente para atender adecuadamente a los usuarios. |   | X |  |  |  |  |
| Dimensión: Seguridad           |                                                                                                                           |   |   |  |  |  |  |
| 8.                             | Tengo como prioridad generar confianza.                                                                                   |   | X |  |  |  |  |
| 9.                             | Siempre trato de mostrar mis conocimientos sobre el área de farmacia al cliente/paciente.                                 | X |   |  |  |  |  |
| 10.                            | Aclaro todas las dudas de manera satisfactoria.                                                                           | X |   |  |  |  |  |
| 11.                            | Garantizo la confidencialidad de la información.                                                                          |   | X |  |  |  |  |
| Dimensión: Empatía             |                                                                                                                           |   |   |  |  |  |  |
| 12.                            | Siempre trato de forma respetuosa al cliente/paciente.                                                                    |   | X |  |  |  |  |
| 13.                            | La amabilidad forma parte de la política de la farmacia.                                                                  | X |   |  |  |  |  |
| 14.                            | Siempre trato de satisfacer las necesidades del usuario.                                                                  |   | X |  |  |  |  |
| 15.                            | La empatía es parte esencia de mi trabajo.                                                                                |   | X |  |  |  |  |
| Dimensión: Elementos Tangibles |                                                                                                                           |   |   |  |  |  |  |
| 16.                            | El ambiente de la farmacia es adecuado para la atención al cliente.                                                       |   | X |  |  |  |  |
| 17.                            | La organización interna de la farmacia es efectiva.                                                                       |   | X |  |  |  |  |
| 18.                            | La organización interna de la farmacia facilita el servicio.                                                              | X |   |  |  |  |  |
| 19.                            | Siempre cargo mi identificación en un sitio visible.                                                                      | X |   |  |  |  |  |

Pucallpa .22 de ..... JUNIO ..... del 2024

Nombre y firma del experto  
  
 DE LA AMAZONIA  
 Dra. Jerssa Alarcón Castillo  
 VICERRECTORA ACADEMICA (E)



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



VALIDACIÓN DE ITEMS DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento de recolección de datos:

Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024.

Instrumento para evaluar la satisfacción en el servicio farmacéutico

A continuación, se presenta un cuestionario diseñado para evaluar la satisfacción de los servicios en una farmacia, utilizando una escala de Likert. El personal de la farmacia responderá cada pregunta según su percepción sobre la calidad del servicio prestado.

Instrucciones: Por favor, indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones utilizando la siguiente escala:

| (5) Totalmente de acuerdo. | (4) De acuerdo | (3) Neutral | (2) En desacuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|

| N°                     | Ítems                                                                               | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Humanística |                                                                                     |   |   |   |   |   |
| 1.                     | Utilizo la escucha activa con el cliente/paciente.                                  |   | X |   |   |   |
| 2.                     | Realizo preguntas al cliente/paciente para poder entenderlos mejor.                 |   | X |   |   |   |
| 3.                     | Utilizó canales de comunicación acordes para comprender mejor al cliente/paciente.  | X |   |   |   |   |
| 4.                     | Proporciono retroalimentación clara durante la interacción con el cliente/paciente. | X |   |   |   |   |
| 5.                     | Adecuo el lenguaje para que cliente/paciente comprenda en forma más sencilla.       |   | X |   |   |   |

|                        |                                                                                                      |   |  |  |  |  |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|--|--|
| 6.                     | Evito utilizar lenguaje técnico para no confundir al cliente/paciente.                               | X |  |  |  |  |
| Dimensión: Entorno     |                                                                                                      |   |  |  |  |  |
| 7.                     | Estoy atento a que la farmacia cuente con buena iluminación.                                         | X |  |  |  |  |
| 8.                     | Se organiza la farmacia en función del cliente/paciente atendido.                                    | X |  |  |  |  |
| 9.                     | La organización de medicamentos en la farmacia es accesible.                                         | X |  |  |  |  |
| 10.                    | Los productos están fácilmente localizables en la farmacia.                                          | X |  |  |  |  |
| 11.                    | La ventilación en la farmacia es adecuada para crear un ambiente confortable.                        | X |  |  |  |  |
| 12.                    | La limpieza y el orden en la farmacia contribuyen a un ambiente seguro y saludable.                  | X |  |  |  |  |
| Dimensión: Tecnológica |                                                                                                      |   |  |  |  |  |
| 13.                    | Recibo información técnica clara y completa sobre los medicamentos y productos que manejo.           | X |  |  |  |  |
| 14.                    | La información técnica proporcionada es actual y relevante.                                          | X |  |  |  |  |
| 15.                    | El personal tiene un conocimiento adecuado sobre los procedimientos del entorno de trabajo.          | X |  |  |  |  |
| 16.                    | Me siento capacitado para resolver problemas técnicos que surgen en el área de trabajo.              | X |  |  |  |  |
| 17.                    | Las indicaciones sobre el uso de herramientas y equipos son claras y fáciles de seguir.              | X |  |  |  |  |
| 18.                    | Se proporciona capacitación regular sobre el manejo de equipos y procesos utilizados en la farmacia. | X |  |  |  |  |

Pucallpa 22 de JUNIO del 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL  
DE LA AMAZONIA

*[Firma]*

Dra. Teresa Alarcón

VICERRECTORA ACADÉMICA

Nombre y firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
PROGRAMA DE DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



CRITERIOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Ortiz Malpartida Rocío  
1.2 Cargo e institución donde labora: jefta del centro de Salud 9 de octubre  
1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024.

- 1.4 Autor del instrumento: José Antonio Luna García

| INDICADORES     | CRITERIOS                                                                                 | Deficiente<br>0 A 10 | Regular<br>11 A 13 | Bueno<br>14 A 17 | Muy<br>bueno<br>18 A 20 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|------------------|-------------------------|
| CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje claro y preciso.                                              |                      |                    | 14               |                         |
| OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable. |                      |                    | 16               |                         |
| ACTUALIDAD      | Está actualizado según el avance de ciencia y tecnología.                                 |                      |                    | 15               |                         |
| ORGANIZACIÓN    | Está organizado siguiendo una secuencia lógica.                                           |                      |                    | 16               |                         |
| SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                                             |                      |                    | 15               |                         |
| INTENCIONALIDAD | Está diseñado para valorar las variables objeto de investigación                          |                      |                    | 16               |                         |
| CONSISTENCIA    | Está basado en aspectos teóricos – científicos del tema en estudio                        |                      |                    | 16               |                         |
| COHERENCIA      | Hay coherencia entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.                         |                      |                    | 15               |                         |
| METODOLOGÍA     | La metodología se ajusta al propósito del estudio                                         |                      |                    | 16               |                         |
| CONVENIENCIA    | Inspira para la búsqueda de nuevas ideas de investigación                                 |                      |                    | 17               |                         |

I. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

APROBADO: SI (X) NO ( )

15.9

II. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

NINGUNA

Dr. Rocío Ortiz Malpartida  
OBSTETRA  
COP. 15616

Firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



Pucallpa, 26 de junio del 2024

SEÑOR (A): Rocio Ortiz Malpartida

PRESENTE:

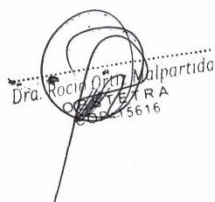
ASUNTO : Solicito apoyo validando instrumento de recolección de datos de Proyecto de Investigación

Grato es dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo manifestarle que siendo requisito para elaborar el informe final de tesis de doctorado la validación de instrumentos de recolección de datos mediante el Juicio de Expertos. Para tal efecto estoy realizando el proyecto de investigación titulado: "CALIDAD EN LA GESTION DEL SERVICIO FARMACEUTICO Y SU EFECTIVIDAD EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACocha 2024" En ese sentido, conocedor de su trayectoria profesional y estrecha vinculación con el campo de la investigación, estoy recurriendo a su digna persona a fin de solicitarle tenga a bien apoyarme **emitiendo su juicio de experto** para la validación del instrumento de recolección de datos y de esta forma cumplir con uno de los requisitos que debe cumplir una investigación científica.

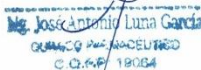
Para tal efecto se adjunta los siguientes documentos:

Instrumentos de recolección de datos  
Matriz de consistencia del proyecto  
Formato de validación

Agradeciéndole de antemano por la atención prestada y deseándole muchos éxitos, me suscribo de usted.

  
Dra. Rocio Ortiz Malpartida  
C. G. R. F. 18014

Atentamente,

  
Mg. José Antonio Luna García  
QUÍMICO FARMACEUTICO  
C. G. R. F. 18014

Nombres y apellidos  
Egresado del doctorado

Cc.  
Archivo





UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

YO, Rocio Ortiz Malpartida con DNI .....  
Especialista en Salud Pública ..... ostento  
el grado de Doctor ..... y ejerzo la carrera profesional en Salud Pública .....  
Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines  
de validación el instrumento titulado: "CALIDAD EN LA GESTION DEL SERVICIO  
FARMACEUTICO Y SU EFECTIVIDAD EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL  
HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACocha 2024 que será aplicado en el desarrollo de la  
investigación del doctorando ..... SALUD PUBLICA.....

Luego de hacer las verificaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

| No | INDICADORES                                                                                                  | VALORES |   |   |   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|
|    |                                                                                                              | 1       | 2 | 3 | 4 |
| 1  | El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación                                          |         |   | X |   |
| 2  | El instrumento guarda relación con los problemas de investigación.                                           |         |   | X |   |
| 3  | El instrumento guarda relación con los objetivos de la investigación                                         |         |   | X |   |
| 4  | El instrumento responde a la prueba de hipótesis de la investigación.                                        |         |   | X |   |
| 5  | El instrumento es adecuado para dar respuesta a los indicadores, dimensiones y variables de investigación.   |         |   | X |   |
| 6  | El instrumento tiene relación con el diseño de la investigación                                              |         |   |   | X |
| 7  | El instrumento considera el nivel educativo de la muestra en estudio                                         |         |   | X |   |
| 8  | El instrumento presenta ítems claros y apropiada para cada dimensión                                         |         |   |   | X |
| 9  | El instrumento presenta un número suficiente de ítems para dar respuesta a los objetivos de la investigación |         |   | X |   |
| 10 | El instrumento permite un manejo fácil para sistematizar la información                                      |         |   | X |   |

VALORACIÓN. -  
1- Deficiente  
2- Regular  
3- Bueno  
4- Excelente

OBSERVACIONES. -

Ninguna

Pucallpa, 26 de junio del 2024

Dra. Rocio Ortiz Malpartida  
ORtiz  
15616  
Firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



## VALIDACIÓN DE ITEMS DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento de recolección de datos:

Cuestionario para evaluar la calidad de atención al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024

### Instrumento para Evaluar la Calidad en la Gestión de Servicios Farmacéuticos

A continuación, se presenta un cuestionario diseñado para evaluar la calidad en la gestión de servicios en una farmacia, utilizando una escala de Likert. El personal de la farmacia responderá cada pregunta según su percepción sobre la calidad del servicio prestado.

Instrucciones: Por favor, indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones utilizando la siguiente escala:

| (5) Totalmente de acuerdo. | (4) De acuerdo | (3) Neutral | (2) En desacuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|

| N°                                | Ítems                                                                        | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Atención               |                                                                              |   |   |   |   |   |
| 1.                                | La atención se brinda dentro del horario establecido.                        |   | X |   |   |   |
| 2.                                | La atención se realiza respetando el orden de llegada.                       |   | X |   |   |   |
| 3.                                | La atención se realiza respetando el orden de llegada.                       |   | X |   |   |   |
| Dimensión: Capacidad de Respuesta |                                                                              |   |   |   |   |   |
| 4.                                | La atención se brinda con rapidez.                                           |   | X |   |   |   |
| 5.                                | Existen alternativas de solución adecuadas ante dificultades en el servicio. |   | X |   |   |   |

|                        |                                                                                                      |   |  |  |  |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|--|
| 6.                     | Evito utilizar lenguaje técnico para no confundir al cliente/paciente.                               | X |  |  |  |
| Dimensión: Entorno     |                                                                                                      |   |  |  |  |
| 7.                     | Estoy atento a que la farmacia cuente con buena iluminación.                                         | X |  |  |  |
| 8.                     | Se organiza la farmacia en función del cliente/paciente atendido.                                    | X |  |  |  |
| 9.                     | La organización de medicamentos en la farmacia es accesible.                                         | X |  |  |  |
| 10.                    | Los productos están fácilmente localizables en la farmacia.                                          | X |  |  |  |
| 11.                    | La ventilación en la farmacia es adecuada para crear un ambiente confortable.                        | X |  |  |  |
| 12.                    | La limpieza y el orden en la farmacia contribuyen a un ambiente seguro y saludable.                  | X |  |  |  |
| Dimensión: Tecnológica |                                                                                                      |   |  |  |  |
| 13.                    | Recibo información técnica clara y completa sobre los medicamentos y productos que manejo.           | X |  |  |  |
| 14.                    | La información técnica proporcionada es actual y relevante.                                          | X |  |  |  |
| 15.                    | El personal tiene un conocimiento adecuado sobre los procedimientos del entorno de trabajo.          | X |  |  |  |
| 16.                    | Me siento capacitado para resolver problemas técnicos que surgen en el área de trabajo.              | X |  |  |  |
| 17.                    | Las indicaciones sobre el uso de herramientas y equipos son claras y fáciles de seguir.              | X |  |  |  |
| 18.                    | Se proporciona capacitación regular sobre el manejo de equipos y procesos utilizados en la farmacia. | X |  |  |  |

Pucallpa 26 de Junio del 2024

Dra. Rocío Ortiz Malpartida  
C.O.P. 15616

Nombre y firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



## VALIDACIÓN DE ITEMS DEL INSTRUMENTO

### Nombre del instrumento de recolección de datos:

Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024.

### Instrumento para evaluar la satisfacción en el servicio farmacéutico

A continuación, se presenta un cuestionario diseñado para evaluar la satisfacción de los servicios en una farmacia, utilizando una escala de Likert. El personal de la farmacia responderá cada pregunta según su percepción sobre la calidad del servicio prestado.

Instrucciones: Por favor, indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones utilizando la siguiente escala:

| (5) Totalmente de acuerdo. | (4) De acuerdo | (3) Neutral | (2) En desacuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|

| N°                     | Ítems                                                                               | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Humanística |                                                                                     |   |   |   |   |   |
| 1.                     | Utilizo la escucha activa con el cliente/paciente.                                  |   | X |   |   |   |
| 2.                     | Realizo preguntas al cliente/paciente para poder entenderlos mejor.                 |   | ✓ |   |   |   |
| 3.                     | Utilizó canales de comunicación acordes para comprender mejor al cliente/paciente.  |   | ✓ |   |   |   |
| 4.                     | Proporcione retroalimentación clara durante la interacción con el cliente/paciente. |   | X |   |   |   |
| 5.                     | Adecuo el lenguaje para que cliente/paciente comprenda en forma más sencilla.       |   | X |   |   |   |

|                                |                                                                                                                           |  |   |  |  |  |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|---|--|--|--|
| 6.                             | Las indicaciones proporcionadas son adecuadas y claras.                                                                   |  | X |  |  |  |
| 7.                             | El tiempo de permanencia del personal en el servicio de farmacia es suficiente para atender adecuadamente a los usuarios. |  | X |  |  |  |
| Dimensión: Seguridad           |                                                                                                                           |  |   |  |  |  |
| 8.                             | Tengo como prioridad generar confianza.                                                                                   |  | X |  |  |  |
| 9.                             | Siempre trato de mostrar mis conocimientos sobre el área de farmacia al cliente/paciente.                                 |  | X |  |  |  |
| 10.                            | Aclaro todas las dudas de manera satisfactoria.                                                                           |  | X |  |  |  |
| 11.                            | Garantizo la confidencialidad de la información.                                                                          |  | X |  |  |  |
| Dimensión: Empatía             |                                                                                                                           |  |   |  |  |  |
| 12.                            | Siempre trato de forma respetuosa al cliente/paciente.                                                                    |  | X |  |  |  |
| 13.                            | La amabilidad forma parte de la política de la farmacia.                                                                  |  | X |  |  |  |
| 14.                            | Siempre trato de satisfacer las necesidades del usuario.                                                                  |  | X |  |  |  |
| 15.                            | La empatía es parte esencia de mi trabajo.                                                                                |  | X |  |  |  |
| Dimensión: Elementos Tangibles |                                                                                                                           |  |   |  |  |  |
| 16.                            | El ambiente de la farmacia es adecuado para la atención al cliente.                                                       |  | X |  |  |  |
| 17.                            | La organización interna de la farmacia es efectiva.                                                                       |  | X |  |  |  |
| 18.                            | La organización interna de la farmacia facilita el servicio.                                                              |  | X |  |  |  |
| 19.                            | Siempre cargo mi identificación en un sitio visible.                                                                      |  | X |  |  |  |

Pucallpa 06 de Junio del 2024

Nombre y firma del experto.  
 Dra. Alicia Ortiz Malpartida  
 OBSTETRA  
 COP 15616



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



Pucallpa, 18. de junio del 2024

SEÑOR (A): Dr. Jaime Pacheco Neyra.

PRESENTE:

**ASUNTO :** Solicito apoyo validando instrumento de recolección de datos de Proyecto de Investigación

Grato es dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo manifestarle que siendo requisito para elaborar el informe final de tesis de doctorado la validación de instrumentos de recolección de datos mediante el Juicio de Expertos. Para tal efecto estoy realizando el proyecto de investigación titulado: "CALIDAD EN LA GESTION DEL SERVICIO FARMACEUTICO Y SU EFECTIVIDAD EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACocha 2024" En ese sentido, conocedor de su trayectoria profesional y estrecha vinculación con el campo de la investigación, estoy recurriendo a su digna persona a fin de solicitarle tenga a bien apoyarme **emitiendo su juicio de experto** para la validación del instrumento de recolección de datos y de esta forma cumplir con uno de los requisitos que debe cumplir una investigación científica.

Para tal efecto se adjunta los siguientes documentos:

Instrumentos de recolección de datos  
Matriz de consistencia del proyecto  
Formato de validación

Agradeciéndole de antemano por la atención prestada y deseándole muchos éxitos, me suscribo de usted.

Atentamente,



Nombres y apellidos  
Egresado del doctorado

Cc.  
Archivo





UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
PROGRAMA DE DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



CRITERIOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: Jaime E Pacheco Neyra

1.2 Cargo e institución donde labora: Gerente General

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024.

1.4 Autor del instrumento: Jose Antonio Luna Garcia

| INDICADORES     | CRITERIOS                                                                                 | Deficiente<br>0 A 10 | Regular<br>11 A 13 | Bueno<br>14 A 17 | Muy<br>bueno<br>18 A 20 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|------------------|-------------------------|
| CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje claro y preciso.                                              |                      |                    | 15               |                         |
| OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable. |                      |                    | 14               |                         |
| ACTUALIDAD      | Está actualizado según el avance de ciencia y tecnología.                                 |                      |                    | 16               |                         |
| ORGANIZACIÓN    | Está organizado siguiendo una secuencia lógica.                                           |                      |                    | 15               |                         |
| SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                                             |                      |                    | 14               |                         |
| INTENCIONALIDAD | Está diseñado para valorar las variables objeto de investigación                          |                      |                    | 14               |                         |
| CONSISTENCIA    | Está basado en aspectos teóricos – científicos del tema en estudio                        |                      |                    | 17               |                         |
| COHERENCIA      | Hay coherencia entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.                         |                      |                    | 14               |                         |
| METODOLOGÍA     | La metodología se ajusta al propósito del estudio                                         |                      |                    | 15               |                         |
| CONVENIENCIA    | Inspira para la búsqueda de nuevas ideas de investigación                                 |                      |                    | 16               |                         |

I. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

APROBADO: SI (X) NO ( )

15.0

II. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Catiguana

Pucallpa, 18 de junio del 2024

FARMACIA VIRGEN DE CHAM  
Firma del experto  
Jaime E Pacheco Neyra  
Gerente General



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
PROGRAMA DE DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



CRITERIOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: Pacheco Nerra Jaime Godar

1.2 Cargo e institución donde labora: Consultor Farmacéutico

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario para evaluar calidad de atención al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024.

1.4 Autor del instrumento: Jose Antonio Luna Garcia

| INDICADORES     | CRITERIOS                                                                                 | Deficiente<br>0 A 10 | Regular<br>11 A 13 | Bueno<br>14 A 17 | Muy<br>bueno<br>18 A 20 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|------------------|-------------------------|
| CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje claro y preciso.                                              |                      |                    | 15               |                         |
| OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable. |                      |                    | 14               |                         |
| ACTUALIDAD      | Está actualizado según el avance de ciencia y tecnología.                                 |                      |                    | 17               |                         |
| ORGANIZACIÓN    | Está organizado siguiendo una secuencia lógica.                                           |                      |                    | 15               |                         |
| SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                                             |                      |                    | 16               |                         |
| INTENCIONALIDAD | Está diseñado para valorar las variables objeto de investigación                          |                      |                    | 15               |                         |
| CONSISTENCIA    | Está basado en aspectos teóricos – científicos del tema en estudio                        |                      |                    | 17               |                         |
| COHERENCIA      | Hay coherencia entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.                         |                      |                    | 14               |                         |
| METODOLOGÍA     | La metodología se ajusta al propósito del estudio                                         |                      |                    | 15               |                         |
| CONVENIENCIA    | Inspira para la búsqueda de nuevas ideas de investigación                                 |                      |                    | 17               |                         |

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

APROBADO: SI ( ) NO ( )

15.5

IV. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna

Pucallpa, 18 de Junio del 2024

Firma del experto

FARMACIA VIRGEN DE CHAPI  
Dr. Jaime Godar Pacheco Nerra  
Consultor Farmacéutico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

YO, Jaime EDGAR Pacheco NEYRA con DNI .....  
Especialista en Consultoría Farmacéutica ..... ostento  
el grado de Doctor ..... y ejerzo la carrera profesional en Químico  
Farmacéutico ..... Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines  
de validación el instrumento titulado: "CALIDAD EN LA GESTION DEL SERVICIO  
FARMACEUTICO Y SU EFECTIVIDAD EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL  
HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACocha 2024 que será aplicado en el desarrollo de la  
investigación del doctorando ..... SALUD PUBLICA.....

Luego de hacer las verificaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

| No | INDICADORES                                                                                                  | VALORES |   |   |   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|
|    |                                                                                                              | 1       | 2 | 3 | 4 |
| 1  | El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación                                          |         |   | X |   |
| 2  | El instrumento guarda relación con los problemas de investigación.                                           |         |   | X |   |
| 3  | El instrumento guarda relación con los objetivos de la investigación                                         |         |   |   | X |
| 4  | El instrumento responde a la prueba de hipótesis de la investigación.                                        |         |   | X |   |
| 5  | El instrumento es adecuado para dar respuesta a los indicadores, dimensiones y variables de investigación.   |         |   | X |   |
| 6  | El instrumento tiene relación con el diseño de la investigación                                              |         |   |   | X |
| 7  | El instrumento considera el nivel educativo de la muestra en estudio                                         |         |   | X |   |
| 8  | El instrumento presenta ítems claros y apropiada para cada dimensión                                         |         |   | X |   |
| 9  | El instrumento presenta un número suficiente de ítems para dar respuesta a los objetivos de la investigación |         |   | X |   |
| 10 | El instrumento permite un manejo fácil para sistematizar la información                                      |         |   | X |   |

VALORACIÓN. -  
1- Deficiente  
2- Regular  
3- Bueno  
4- Excelente

OBSERVACIONES. -

Ninguna

Pucallpa, 18 de junio del 2024

Firma del experto

Jaime E. Pacheco Neyra  
FARMACIA VIRGEN DE CHIFA  
DNI: Jaime E. Pacheco Neyra  
D.O.P. N° 006810



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



## VALIDACIÓN DE ITEMS DEL INSTRUMENTO

### Nombre del instrumento de recolección de datos:

Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024.

### Instrumento para evaluar la satisfacción en el servicio farmacéutico

A continuación, se presenta un cuestionario diseñado para evaluar la satisfacción de los servicios en una farmacia, utilizando una escala de Likert. El personal de la farmacia responderá cada pregunta según su percepción sobre la calidad del servicio prestado.

Instrucciones: Por favor, indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones utilizando la siguiente escala:

| (5) Totalmente de acuerdo. | (4) De acuerdo | (3) Neutral | (2) En desacuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|

| N°                     | Ítems                                                                               | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Humanística |                                                                                     |   |   |   |   |   |
| 1.                     | Utilizo la escucha activa con el cliente/paciente.                                  |   | X |   |   |   |
| 2.                     | Realizo preguntas al cliente/paciente para poder entenderlos mejor.                 |   | X |   |   |   |
| 3.                     | Utilizó canales de comunicación acordes para comprender mejor al cliente/paciente.  |   | X |   |   |   |
| 4.                     | Proporcione retroalimentación clara durante la interacción con el cliente/paciente. |   | X |   |   |   |
| 5.                     | Adecuo el lenguaje para que cliente/paciente comprenda en forma más sencilla.       |   | X |   |   |   |

|                        |                                                                                                      |   |   |  |  |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|--|--|
| 6.                     | Evito utilizar lenguaje técnico para no confundir al cliente/paciente.                               | X |   |  |  |
| Dimensión: Entorno     |                                                                                                      |   |   |  |  |
| 7.                     | Estoy atento a que la farmacia cuente con buena iluminación.                                         | X |   |  |  |
| 8.                     | Se organiza la farmacia en función del cliente/paciente atendido.                                    | X |   |  |  |
| 9.                     | La organización de medicamentos en la farmacia es accesible.                                         | X |   |  |  |
| 10.                    | Los productos están fácilmente localizables en la farmacia.                                          |   | X |  |  |
| 11.                    | La ventilación en la farmacia es adecuada para crear un ambiente confortable.                        | X |   |  |  |
| 12.                    | La limpieza y el orden en la farmacia contribuyen a un ambiente seguro y saludable.                  | X |   |  |  |
| Dimensión: Tecnológica |                                                                                                      |   |   |  |  |
| 13.                    | Recibo información técnica clara y completa sobre los medicamentos y productos que manejo.           | X |   |  |  |
| 14.                    | La información técnica proporcionada es actual y relevante.                                          | X |   |  |  |
| 15.                    | El personal tiene un conocimiento adecuado sobre los procedimientos del entorno de trabajo.          | X |   |  |  |
| 16.                    | Me siento capacitado para resolver problemas técnicos que surgen en el área de trabajo.              | X |   |  |  |
| 17.                    | Las indicaciones sobre el uso de herramientas y equipos son claras y fáciles de seguir.              | X |   |  |  |
| 18.                    | Se proporciona capacitación regular sobre el manejo de equipos y procesos utilizados en la farmacia. | X |   |  |  |

Pucallpa 18 de junio del 2024

FARMACIA VIRGEN DE CHAPI  
Dr. Jaime S. Pacheco Neira  
C.O.P. N° 160918

Nombre y firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



VALIDACIÓN DE ITEMS DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento de recolección de datos:

Cuestionario para evaluar la calidad de atención al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024

**Instrumento para Evaluar la Calidad en la Gestión de Servicios Farmacéuticos**

A continuación, se presenta un cuestionario diseñado para evaluar la calidad en la gestión de servicios en una farmacia, utilizando una escala de Likert. El personal de la farmacia responderá cada pregunta según su percepción sobre la calidad del servicio prestado.

Instrucciones: Por favor, indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones utilizando la siguiente escala:

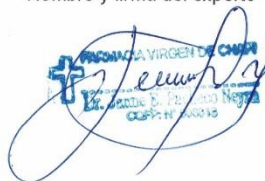
| (5) Totalmente de acuerdo. | (4) De acuerdo | (3) Neutral | (2) En desacuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|

| N°                                | Ítems                                                                        | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Atención               |                                                                              |   |   |   |   |   |
| 1.                                | La atención se brinda dentro del horario establecido.                        |   | X |   |   |   |
| 2.                                | La atención se realiza respetando el orden de llegada.                       |   | X |   |   |   |
| 3.                                | La atención se realiza respetando el orden de llegada.                       |   | X |   |   |   |
| Dimensión: Capacidad de Respuesta |                                                                              |   |   |   |   |   |
| 4.                                | La atención se brinda con rapidez.                                           |   |   | X |   |   |
| 5.                                | Existen alternativas de solución adecuadas ante dificultades en el servicio. |   | X |   |   |   |

|                                |                                                                                                                           |   |   |  |  |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|--|--|
| 6.                             | Las indicaciones proporcionadas son adecuadas y claras.                                                                   | X |   |  |  |
| 7.                             | El tiempo de permanencia del personal en el servicio de farmacia es suficiente para atender adecuadamente a los usuarios. | X |   |  |  |
| Dimensión: Seguridad           |                                                                                                                           |   |   |  |  |
| 8.                             | Tengo como prioridad generar confianza.                                                                                   | X |   |  |  |
| 9.                             | Siempre trato de mostrar mis conocimientos sobre el área de farmacia al cliente/paciente.                                 | X |   |  |  |
| 10.                            | Aclaro todas las dudas de manera satisfactoria.                                                                           |   | X |  |  |
| 11.                            | Garantizo la confidencialidad de la información.                                                                          | X |   |  |  |
| Dimensión: Empatía             |                                                                                                                           |   |   |  |  |
| 12.                            | Siempre trato de forma respetuosa al cliente/paciente.                                                                    |   | X |  |  |
| 13.                            | La amabilidad forma parte de la política de la farmacia.                                                                  | X |   |  |  |
| 14.                            | Siempre trato de satisfacer las necesidades del usuario.                                                                  | X |   |  |  |
| 15.                            | La empatía es parte esencial de mi trabajo.                                                                               | X |   |  |  |
| Dimensión: Elementos Tangibles |                                                                                                                           |   |   |  |  |
| 16.                            | El ambiente de la farmacia es adecuado para la atención al cliente.                                                       |   | X |  |  |
| 17.                            | La organización interna de la farmacia es efectiva.                                                                       | X |   |  |  |
| 18.                            | La organización interna de la farmacia facilita el servicio.                                                              | X |   |  |  |
| 19.                            | Siempre cargo mi identificación en un sitio visible.                                                                      | X |   |  |  |

Pucallpa ...18... de .....Junio..... del 2024

Nombre y firma del experto





UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



Pucallpa, 28 de junio del 2024

SEÑOR (A): *Amanda Del Aguila Del Aguila*

PRESENTE:

**ASUNTO :** Solicito apoyo validando instrumento de recolección de datos de Proyecto de Investigación

Grato es dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo manifestarle que siendo requisito para elaborar el informe final de tesis de doctorado la validación de instrumentos de recolección de datos mediante el Juicio de Expertos. Para tal efecto estoy realizando el proyecto de investigación titulado: "CALIDAD EN LA GESTION DEL SERVICIO FARMACEUTICO Y SU EFECTIVIDAD EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACocha 2024" En ese sentido, conocedor de su trayectoria profesional y estrecha vinculación con el campo de la investigación, estoy recurriendo a su digna persona a fin de solicitarle tenga a bien apoyarme **emitiendo su juicio de experto** para la validación del instrumento de recolección de datos y de esta forma cumplir con uno de los requisitos que debe cumplir una investigación científica.

Para tal efecto se adjunta los siguientes documentos:

Instrumentos de recolección de datos  
Matriz de consistencia del proyecto  
Formato de validación

Agradeciéndole de antemano por la atención prestada y deseándole muchos éxitos, me suscribo de usted.

Atentamente,

*José Antonio Luna García*  
C. G. P. 18094

Nombres y apellidos  
Egresado del doctorado

Cc.  
Archivo

*A. Del Aguila*  
Dra. Amanda Del Aguila Del Aguila  
DOCENTE PRINCIPAL UNIA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
PROGRAMA DE DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



CRITERIOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: Dr. Aquila Del Aguila Aranda

1.2 Cargo e institución donde labora: Docente - UNIA

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024.

1.4 Autor del instrumento: Dr. Antonio Luna Garcia

| INDICADORES     | CRITERIOS                                                                                 | Deficiente<br>0 A 10 | Regular<br>11 A 13 | Bueno<br>14 A 17 | Muy<br>bueno<br>18 A 20 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|------------------|-------------------------|
| CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje claro y preciso.                                              |                      |                    | 16               |                         |
| OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable. |                      |                    | 15               |                         |
| ACTUALIDAD      | Está actualizado según el avance de ciencia y tecnología.                                 |                      |                    | 16               |                         |
| ORGANIZACIÓN    | Está organizado siguiendo una secuencia lógica.                                           |                      |                    | 17               |                         |
| SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                                             |                      |                    | 16               |                         |
| INTENCIONALIDAD | Está diseñado para valorar las variables objeto de investigación                          |                      |                    | 17               |                         |
| CONSISTENCIA    | Está basado en aspectos teóricos – científicos del tema en estudio                        |                      |                    | 14               |                         |
| COHERENCIA      | Hay coherencia entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.                         |                      |                    | 16               |                         |
| METODOLOGÍA     | La metodología se ajusta al propósito del estudio                                         |                      |                    | 15               |                         |
| CONVENIENCIA    | Inspira para la búsqueda de nuevas ideas de investigación                                 |                      |                    | 16               |                         |

I. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

APROBADO: SI (X) NO ( )

15.8

II. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna

Pucallpa, 28 de Junio del 2024

Adg

Firma del experto

Dr. Amanda Del Aguila Del Aguila  
DOCENTE PRINCIPAL UNIA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
PROGRAMA DE DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



CRITERIOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: Del Aguila Del Aguila Amaro

1.2 Cargo e institución donde labora: Docente - UNIA

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario para evaluar calidad de atención al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024.

1.4 Autor del instrumento: Jose Antonio Luna Garcia

| INDICADORES     | CRITERIOS                                                                                 | Deficiente<br>0 A 10 | Regular<br>11 A 13 | Bueno<br>14 A 17 | Muy bueno<br>18 A 20 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|------------------|----------------------|
| CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje claro y preciso.                                              |                      |                    | 15               |                      |
| OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable. |                      |                    | 14               |                      |
| ACTUALIDAD      | Está actualizado según el avance de ciencia y tecnología.                                 |                      |                    | 17               |                      |
| ORGANIZACIÓN    | Está organizado siguiendo una secuencia lógica.                                           |                      |                    | 17               |                      |
| SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                                             |                      |                    | 16               |                      |
| INTENCIONALIDAD | Está diseñado para valorar las variables objeto de investigación                          |                      |                    | 15               |                      |
| CONSISTENCIA    | Está basado en aspectos teóricos – científicos del tema en estudio                        |                      |                    | 16               |                      |
| COHERENCIA      | Hay coherencia entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.                         |                      |                    | 14               |                      |
| METODOLOGÍA     | La metodología se ajusta al propósito del estudio                                         |                      |                    | 17               |                      |
| CONVENIENCIA    | Inspira para la búsqueda de nuevas ideas de investigación                                 |                      |                    | 15               |                      |

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

APROBADO: SI (X) NO ( )

15.6

IV. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

Ninguna

Pucallpa, 27 de Junio del 2024

Adina  
Firma del experto  
Dra. Amanda Del Aguila Del Aguila  
DOCENTE PRINCIPAL UNIA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO



DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

YO, Del Aguila Del Aguila Amada con DNI .....  
Especialista en Educación Bilingüe y ejerzo la carrera profesional en Educación, ostento el grado de Doctor. Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines de validación el instrumento titulado: "CALIDAD EN LA GESTION DEL SERVICIO FARMACEUTICO Y SU EFECTIVIDAD EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACocha 2024 que será aplicado en el desarrollo de la investigación del doctorando ..... SALUD PUBLICA.....

Luego de hacer las verificaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

| No | INDICADORES                                                                                                  | VALORES |   |   |   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|
|    |                                                                                                              | 1       | 2 | 3 | 4 |
| 1  | El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación                                          |         |   | X |   |
| 2  | El instrumento guarda relación con los problemas de investigación.                                           |         |   |   | X |
| 3  | El instrumento guarda relación con los objetivos de la investigación                                         |         |   |   | X |
| 4  | El instrumento responde a la prueba de hipótesis de la investigación.                                        |         |   | X |   |
| 5  | El instrumento es adecuado para dar respuesta a los indicadores, dimensiones y variables de investigación.   |         |   | X |   |
| 6  | El instrumento tiene relación con el diseño de la investigación                                              |         |   |   | X |
| 7  | El instrumento considera el nivel educativo de la muestra en estudio                                         |         |   | X |   |
| 8  | El instrumento presenta ítems claros y apropiada para cada dimensión                                         |         |   |   | X |
| 9  | El instrumento presenta un número suficiente de ítems para dar respuesta a los objetivos de la investigación |         |   | X |   |
| 10 | El instrumento permite un manejo fácil para sistematizar la información                                      |         |   | X |   |

VALORACIÓN. -  
1- Deficiente  
2- Regular  
3- Bueno  
4- Excelente

OBSERVACIONES. -

.....  
..... Ninguna .....  
.....

Pucallpa, 23 de junio del 2024

Ad. Ing.  
Firma del experto

Dra. Amanda Del Aguila Del Aguila  
DOCENTE PRINCIPAL UNIA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



VALIDACIÓN DE ITEMS DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento de recolección de datos:

Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024.

**Instrumento para evaluar la satisfacción en el servicio farmacéutico**

A continuación, se presenta un cuestionario diseñado para evaluar la satisfacción de los servicios en una farmacia, utilizando una escala de Likert. El personal de la farmacia responderá cada pregunta según su percepción sobre la calidad del servicio prestado.

Instrucciones: Por favor, indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones utilizando la siguiente escala:

| (5) Totalmente de acuerdo. | (4) De acuerdo | (3) Neutral | (2) En desacuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|

| N°                     | Ítems                                                                               | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Humanística |                                                                                     |   |   |   |   |   |
| 1.                     | Utilizo la escucha activa con el cliente/paciente.                                  |   | X |   |   |   |
| 2.                     | Realizo preguntas al cliente/paciente para poder entenderlos mejor.                 |   | X |   |   |   |
| 3.                     | Utilizó canales de comunicación acordes para comprender mejor al cliente/paciente.  |   | X |   |   |   |
| 4.                     | Proporcione retroalimentación clara durante la interacción con el cliente/paciente. |   | X |   |   |   |
| 5.                     | Adecuo el lenguaje para que cliente/paciente comprenda en forma más sencilla.       |   | X |   |   |   |

|                        |                                                                                                      |   |  |  |  |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|--|
| 6.                     | Evito utilizar lenguaje técnico para no confundir al cliente/paciente.                               | X |  |  |  |
| Dimensión: Entorno     |                                                                                                      |   |  |  |  |
| 7.                     | Estoy atento a que la farmacia cuente con buena iluminación.                                         | X |  |  |  |
| 8.                     | Se organiza la farmacia en función del cliente/paciente atendido.                                    | X |  |  |  |
| 9.                     | La organización de medicamentos en la farmacia es accesible.                                         | X |  |  |  |
| 10.                    | Los productos están fácilmente localizables en la farmacia.                                          | X |  |  |  |
| 11.                    | La ventilación en la farmacia es adecuada para crear un ambiente confortable.                        | X |  |  |  |
| 12.                    | La limpieza y el orden en la farmacia contribuyen a un ambiente seguro y saludable.                  | X |  |  |  |
| Dimensión: Tecnológica |                                                                                                      |   |  |  |  |
| 13.                    | Recibo información técnica clara y completa sobre los medicamentos y productos que manejo.           | X |  |  |  |
| 14.                    | La información técnica proporcionada es actual y relevante.                                          | X |  |  |  |
| 15.                    | El personal tiene un conocimiento adecuado sobre los procedimientos del entorno de trabajo.          | X |  |  |  |
| 16.                    | Me siento capacitado para resolver problemas técnicos que surgen en el área de trabajo.              | X |  |  |  |
| 17.                    | Las indicaciones sobre el uso de herramientas y equipos son claras y fáciles de seguir.              | X |  |  |  |
| 18.                    | Se proporciona capacitación regular sobre el manejo de equipos y procesos utilizados en la farmacia. | X |  |  |  |

Pucallpa 28 de junio del 2024

  
 Nombre y firma del experto  




UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



## VALIDACIÓN DE ITEMS DEL INSTRUMENTO

**Nombre del instrumento de recolección de datos:**

Cuestionario para evaluar la calidad de atención al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024

**Instrumento para Evaluar la Calidad en la Gestión de Servicios Farmacéuticos**

A continuación, se presenta un cuestionario diseñado para evaluar la calidad en la gestión de servicios en una farmacia, utilizando una escala de Likert. El personal de la farmacia responderá cada pregunta según su percepción sobre la calidad del servicio prestado.

Instrucciones: Por favor, indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones utilizando la siguiente escala:

| (5) Totalmente de acuerdo. | (4) De acuerdo | (3) Neutral | (2) En desacuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|

| N°                                | Ítems                                                                        | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Atención               |                                                                              |   |   |   |   |   |
| 1.                                | La atención se brinda dentro del horario establecido.                        |   | X |   |   |   |
| 2.                                | La atención se realiza respetando el orden de llegada.                       |   | X |   |   |   |
| 3.                                | La atención se realiza respetando el orden de llegada.                       |   | X |   |   |   |
| Dimensión: Capacidad de Respuesta |                                                                              |   |   |   |   |   |
| 4.                                | La atención se brinda con rapidez.                                           |   | X |   |   |   |
| 5.                                | Existen alternativas de solución adecuadas ante dificultades en el servicio. |   | X |   |   |   |

|                                |                                                                                                                           |   |  |  |  |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|--|
| 6.                             | Las indicaciones proporcionadas son adecuadas y claras.                                                                   | X |  |  |  |
| 7.                             | El tiempo de permanencia del personal en el servicio de farmacia es suficiente para atender adecuadamente a los usuarios. | X |  |  |  |
| Dimensión: Seguridad           |                                                                                                                           |   |  |  |  |
| 8.                             | Tengo como prioridad generar confianza.                                                                                   | X |  |  |  |
| 9.                             | Siempre trato de mostrar mis conocimientos sobre el área de farmacia al cliente/paciente.                                 | X |  |  |  |
| 10.                            | Aclaro todas las dudas de manera satisfactoria.                                                                           | X |  |  |  |
| 11.                            | Garantizo la confidencialidad de la información.                                                                          | X |  |  |  |
| Dimensión: Empatía             |                                                                                                                           |   |  |  |  |
| 12.                            | Siempre trato de forma respetuosa al cliente/paciente.                                                                    | X |  |  |  |
| 13.                            | La amabilidad forma parte de la política de la farmacia.                                                                  | X |  |  |  |
| 14.                            | Siempre trato de satisfacer las necesidades del usuario.                                                                  | X |  |  |  |
| 15.                            | La empatía es parte esencia de mi trabajo.                                                                                | X |  |  |  |
| Dimensión: Elementos Tangibles |                                                                                                                           |   |  |  |  |
| 16.                            | El ambiente de la farmacia es adecuado para la atención al cliente.                                                       | X |  |  |  |
| 17.                            | La organización interna de la farmacia es efectiva.                                                                       | X |  |  |  |
| 18.                            | La organización interna de la farmacia facilita el servicio.                                                              | X |  |  |  |
| 19.                            | Siempre cargo mi identificación en un sitio visible.                                                                      | X |  |  |  |

Pucallpa 28 de Junio del 2024

  
 Nombre y firma del experto  
 Dra. Amanda Del Aguila Dominguez  
 DOCENTE PRINCIPAL UNIA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



Pucallpa, ..... de junio del 2024

SEÑOR (A):

PRESENTE:

**ASUNTO : Solicito apoyo validando instrumento de recolección de datos de Proyecto de Investigación**

Grato es dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo manifestarle que siendo requisito para elaborar el informe final de tesis de doctorado la validación de instrumentos de recolección de datos mediante el Juicio de Expertos. Para tal efecto estoy realizando el proyecto de investigación titulado: "CALIDAD EN LA GESTION DEL SERVICIO FARMACEUTICO Y SU EFECTIVIDAD EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACocha 2024" En ese sentido, conocedor de su trayectoria profesional y estrecha vinculación con el campo de la investigación, estoy recurriendo a su digna persona a fin de solicitarle tenga a bien apoyarme **emitiendo su juicio de experto** para la validación del instrumento de recolección de datos y de esta forma cumplir con uno de los requisitos que debe cumplir una investigación científica.

Para tal efecto se adjunta los siguientes documentos:

Instrumentos de recolección de datos  
Matriz de consistencia del proyecto  
Formato de validación

Agradeciéndole de antemano por la atención prestada y deseándole muchos éxitos, me suscribo de usted.

Atentamente,

Mg. José Antonio Luna García  
COORDINADOR FARMACEUTICO  
C.O.P.F. 18064

\_\_\_\_\_  
Nombres y apellidos  
Egresado del doctorado

Cc.  
Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
PROGRAMA DE DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



CRITERIOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: .....

1.2 Cargo e institución donde labora: .....

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024.

1.4 Autor del instrumento: .....

| INDICADORES     | CRITERIOS                                                                                 | Deficiente<br>0 A 10 | Regular<br>11 A 13 | Bueno<br>14 A 17 | Muy<br>bueno<br>18 A 20 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|------------------|-------------------------|
| CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje claro y preciso.                                              |                      |                    |                  |                         |
| OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable. |                      |                    |                  |                         |
| ACTUALIDAD      | Está actualizado según el avance de ciencia y tecnología.                                 |                      |                    |                  |                         |
| ORGANIZACIÓN    | Está organizado siguiendo una secuencia lógica.                                           |                      |                    |                  |                         |
| SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                                             |                      |                    |                  |                         |
| INTENCIONALIDAD | Está diseñado para valorar las variables objeto de investigación                          |                      |                    |                  |                         |
| CONSISTENCIA    | Está basado en aspectos teóricos – científicos del tema en estudio                        |                      |                    |                  |                         |
| COHERENCIA      | Hay coherencia entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.                         |                      |                    |                  |                         |
| METODOLOGÍA     | La metodología se ajusta al propósito del estudio                                         |                      |                    |                  |                         |
| CONVENIENCIA    | Inspira para la búsqueda de nuevas ideas de investigación                                 |                      |                    |                  |                         |

I. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

APROBADO: SI ( ) NO ( )

II. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

.....  
.....  
.....

Pucallpa, .... de..... del 2024

.....  
Firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
PROGRAMA DE DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



CRITERIOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: .....

1.2 Cargo e institución donde labora: .....

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario para evaluar calidad de atención al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024.

1.4 Autor del instrumento: .....

| INDICADORES     | CRITERIOS                                                                                 | Deficiente<br>0 A 10 | Regular<br>11 A 13 | Bueno<br>14 A 17 | Muy bueno<br>18 A 20 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|------------------|----------------------|
| CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje claro y preciso.                                              |                      |                    |                  |                      |
| OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable. |                      |                    |                  |                      |
| ACTUALIDAD      | Está actualizado según el avance de ciencia y tecnología.                                 |                      |                    |                  |                      |
| ORGANIZACIÓN    | Está organizado siguiendo una secuencia lógica.                                           |                      |                    |                  |                      |
| SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                                             |                      |                    |                  |                      |
| INTENCIONALIDAD | Está diseñado para valorar las variables objeto de investigación                          |                      |                    |                  |                      |
| CONSISTENCIA    | Está basado en aspectos teóricos – científicos del tema en estudio                        |                      |                    |                  |                      |
| COHERENCIA      | Hay coherencia entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.                         |                      |                    |                  |                      |
| METODOLOGÍA     | La metodología se ajusta al propósito del estudio                                         |                      |                    |                  |                      |
| CONVENIENCIA    | Inspira para la búsqueda de nuevas ideas de investigación                                 |                      |                    |                  |                      |

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

APROBADO: SI ( ) NO ( )

IV. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

.....  
.....  
.....

Pucallpa, .... de..... del 2024

.....  
Firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

YO, ..... con DNI .....  
Especialista en ..... ostento  
el grado de ..... y ejerzo la carrera profesional en .....  
Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines  
de validación el instrumento titulado: "CALIDAD EN LA GESTION DEL SERVICIO  
FARMACEUTICO Y SU EFECTIVIDAD EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL  
HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACocha 2024 que será aplicado en el desarrollo de la  
investigación del doctorando .....SALUD PUBLICA.....

Luego de hacer las verificaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

| No | INDICADORES                                                                                                  | VALORES |   |   |   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|
|    |                                                                                                              | 1       | 2 | 3 | 4 |
| 1  | El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación                                          |         |   |   |   |
| 2  | El instrumento guarda relación con los problemas de investigación.                                           |         |   |   |   |
| 3  | El instrumento guarda relación con los objetivos de la investigación                                         |         |   |   |   |
| 4  | El instrumento responde a la prueba de hipótesis de la investigación.                                        |         |   |   |   |
| 5  | El instrumento es adecuado para dar respuesta a los indicadores, dimensiones y variables de investigación.   |         |   |   |   |
| 6  | El instrumento tiene relación con el diseño de la investigación                                              |         |   |   |   |
| 7  | El instrumento considera el nivel educativo de la muestra en estudio                                         |         |   |   |   |
| 8  | El instrumento presenta ítems claros y apropiada para cada dimensión                                         |         |   |   |   |
| 9  | El instrumento presenta un número suficiente de ítems para dar respuesta a los objetivos de la investigación |         |   |   |   |
| 10 | El instrumento permite un manejo fácil para sistematizar la información                                      |         |   |   |   |

VALORACIÓN. -  
1- Deficiente  
2- Regular  
3- Bueno  
4- Excelente

OBSERVACIONES. -

.....  
.....  
.....

Pucallpa, ..... de ..... del 2024

.....  
Firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



## VALIDACIÓN DE ITEMS DEL INSTRUMENTO

### Nombre del instrumento de recolección de datos:

Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024.

### Instrumento para evaluar la satisfacción en el servicio farmacéutico

A continuación, se presenta un cuestionario diseñado para evaluar la satisfacción de los servicios en una farmacia, utilizando una escala de Likert. El personal de la farmacia responderá cada pregunta según su percepción sobre la calidad del servicio prestado.

Instrucciones: Por favor, indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones utilizando la siguiente escala:

| (5) Totalmente de acuerdo. | (4) De acuerdo | (3) Neutral | (2) En desacuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|

| N°                     | Ítems                                                                               | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Humanística |                                                                                     |   |   |   |   |   |
| 1.                     | Utilizo la escucha activa con el cliente/paciente.                                  |   |   |   |   |   |
| 2.                     | Realizo preguntas al cliente/paciente para poder entenderlos mejor.                 |   |   |   |   |   |
| 3.                     | Utilizó canales de comunicación acordes para comprender mejor al cliente/paciente.  |   |   |   |   |   |
| 4.                     | Proporcione retroalimentación clara durante la interacción con el cliente/paciente. |   |   |   |   |   |
| 5.                     | Adecuo el lenguaje para que cliente/paciente comprenda en forma más sencilla.       |   |   |   |   |   |

|                        |                                                                                                      |  |  |  |  |  |  |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 6.                     | Evito utilizar lenguaje técnico para no confundir al cliente/paciente.                               |  |  |  |  |  |  |
| Dimensión: Entorno     |                                                                                                      |  |  |  |  |  |  |
| 7.                     | Estoy atento a que la farmacia cuente con buena iluminación.                                         |  |  |  |  |  |  |
| 8.                     | Se organiza la farmacia en función del cliente/paciente atendido.                                    |  |  |  |  |  |  |
| 9.                     | La organización de medicamentos en la farmacia es accesible.                                         |  |  |  |  |  |  |
| 10.                    | Los productos están fácilmente localizables en la farmacia.                                          |  |  |  |  |  |  |
| 11.                    | La ventilación en la farmacia es adecuada para crear un ambiente confortable.                        |  |  |  |  |  |  |
| 12.                    | La limpieza y el orden en la farmacia contribuyen a un ambiente seguro y saludable.                  |  |  |  |  |  |  |
| Dimensión: Tecnológica |                                                                                                      |  |  |  |  |  |  |
| 13.                    | Recibo información técnica clara y completa sobre los medicamentos y productos que manejo.           |  |  |  |  |  |  |
| 14.                    | La información técnica proporcionada es actual y relevante.                                          |  |  |  |  |  |  |
| 15.                    | El personal tiene un conocimiento adecuado sobre los procedimientos del entorno de trabajo.          |  |  |  |  |  |  |
| 16.                    | Me siento capacitado para resolver problemas técnicos que surgen en el área de trabajo.              |  |  |  |  |  |  |
| 17.                    | Las indicaciones sobre el uso de herramientas y equipos son claras y fáciles de seguir.              |  |  |  |  |  |  |
| 18.                    | Se proporciona capacitación regular sobre el manejo de equipos y procesos utilizados en la farmacia. |  |  |  |  |  |  |

Pucallpa ..... de ..... del 2024

.....  
Nombre y firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



## VALIDACIÓN DE ITEMS DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento de recolección de datos:

Cuestionario para evaluar la calidad de atención al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024

### Instrumento para Evaluar la Calidad en la Gestión de Servicios Farmacéuticos

A continuación, se presenta un cuestionario diseñado para evaluar la calidad en la gestión de servicios en una farmacia, utilizando una escala de Likert. El personal de la farmacia responderá cada pregunta según su percepción sobre la calidad del servicio prestado.

Instrucciones: Por favor, indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones utilizando la siguiente escala:

| (5) Totalmente de acuerdo. | (4) De acuerdo | (3) Neutral | (2) En desacuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|

| Nº                                | Ítems                                                                        | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Atención               |                                                                              |   |   |   |   |   |
| 1.                                | La atención se brinda dentro del horario establecido.                        |   |   |   |   |   |
| 2.                                | La atención se realiza respetando el orden de llegada.                       |   |   |   |   |   |
| 3.                                | La atención se realiza respetando el orden de llegada.                       |   |   |   |   |   |
| Dimensión: Capacidad de Respuesta |                                                                              |   |   |   |   |   |
| 4.                                | La atención se brinda con rapidez.                                           |   |   |   |   |   |
| 5.                                | Existen alternativas de solución adecuadas ante dificultades en el servicio. |   |   |   |   |   |

|                                |                                                                                                                           |  |  |  |  |  |  |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 6.                             | Las indicaciones proporcionadas son adecuadas y claras.                                                                   |  |  |  |  |  |  |
| 7.                             | El tiempo de permanencia del personal en el servicio de farmacia es suficiente para atender adecuadamente a los usuarios. |  |  |  |  |  |  |
| Dimensión: Seguridad           |                                                                                                                           |  |  |  |  |  |  |
| 8.                             | Tengo como prioridad generar confianza.                                                                                   |  |  |  |  |  |  |
| 9.                             | Siempre trato de mostrar mis conocimientos sobre el área de farmacia al cliente/paciente.                                 |  |  |  |  |  |  |
| 10.                            | Aclaro todas las dudas de manera satisfactoria.                                                                           |  |  |  |  |  |  |
| 11.                            | Garantizo la confidencialidad de la información.                                                                          |  |  |  |  |  |  |
| Dimensión: Empatía             |                                                                                                                           |  |  |  |  |  |  |
| 12.                            | Siempre trato de forma respetuosa al cliente/paciente.                                                                    |  |  |  |  |  |  |
| 13.                            | La amabilidad forma parte de la política de la farmacia.                                                                  |  |  |  |  |  |  |
| 14.                            | Siempre trato de satisfacer las necesidades del usuario.                                                                  |  |  |  |  |  |  |
| 15.                            | La empatía es parte esencia de mi trabajo.                                                                                |  |  |  |  |  |  |
| Dimensión: Elementos Tangibles |                                                                                                                           |  |  |  |  |  |  |
| 16.                            | El ambiente de la farmacia es adecuado para la atención al cliente.                                                       |  |  |  |  |  |  |
| 17.                            | La organización interna de la farmacia es efectiva.                                                                       |  |  |  |  |  |  |
| 18.                            | La organización interna de la farmacia facilita el servicio.                                                              |  |  |  |  |  |  |
| 19.                            | Siempre cargo mi identificación en un sitio visible.                                                                      |  |  |  |  |  |  |

Pucallpa ..... de ..... del 2024

.....  
Nombre y firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



Pucallpa, 15 de junio del 2024

SEÑOR (A): Dr. Pablo Alejos Ipanoque

PRESENTE:

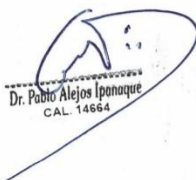
**ASUNTO : Solicito apoyo validando instrumento de recolección de datos de Proyecto de Investigación**

Grato es dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y al mismo tiempo manifestarle que siendo requisito para elaborar el informe final de tesis de doctorado la validación de instrumentos de recolección de datos mediante el Juicio de Expertos. Para tal efecto estoy realizando el proyecto de investigación titulado: "CALIDAD EN LA GESTION DEL SERVICIO FARMACEUTICO Y SU EFECTIVIDAD EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACocha 2024" En ese sentido, conocedor de su trayectoria profesional y estrecha vinculación con el campo de la investigación, estoy recurriendo a su digna persona a fin de solicitarle tenga a bien apoyarme **emitiendo su juicio de experto** para la validación del instrumento de recolección de datos y de esta forma cumplir con uno de los requisitos que debe cumplir una investigación científica.

Para tal efecto se adjunta los siguientes documentos:

Instrumentos de recolección de datos  
Matriz de consistencia del proyecto  
Formato de validación

Agradeciéndole de antemano por la atención prestada y deseándole muchos éxitos, me suscribo de usted.

  
Dr. Pablo Alejos Ipanoque  
CAL 14564

Atentamente,  
  
Mg. José Antonio Luna García  
QUINAC Farmacéutico  
C.O.F.P. 19064  
Nombres y apellidos  
Egresado del doctorado

Cc.  
Archivo



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
PROGRAMA DE DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



CRITERIOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: ..... Alejos Ipanaque Pablo. .....

1.2 Cargo e institución donde labora: ..... Poder Judicial .....

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024.

1.4 Autor del instrumento: ..... José Antonio Luna García .....

| INDICADORES     | CRITERIOS                                                                                 | Deficiente<br>0 A 10 | Regular<br>11 A 13 | Bueno<br>14 A 17 | Muy bueno<br>18 A 20 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|------------------|----------------------|
| CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje claro y preciso.                                              |                      |                    | 16               |                      |
| OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable. |                      |                    | 15               |                      |
| ACTUALIDAD      | Está actualizado según el avance de ciencia y tecnología.                                 |                      |                    | 15               |                      |
| ORGANIZACIÓN    | Está organizado siguiendo una secuencia lógica.                                           |                      |                    | 16               |                      |
| SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                                             |                      |                    | 16               |                      |
| INTENCIONALIDAD | Está diseñado para valorar las variables objeto de investigación                          |                      |                    | 15               |                      |
| CONSISTENCIA    | Está basado en aspectos teóricos – científicos del tema en estudio                        |                      |                    | 16               |                      |
| COHERENCIA      | Hay coherencia entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.                         |                      |                    | 15               |                      |
| METODOLOGÍA     | La metodología se ajusta al propósito del estudio                                         |                      |                    | 15               |                      |
| CONVENIENCIA    | Inspira para la búsqueda de nuevas ideas de investigación                                 |                      |                    | 15               |                      |

I. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

APROBADO: SI (X) NO ( )

15.4

II. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

NINGUNA

Pucallpa, 15 de Junio del 2024

Firma del experto

Dr. Pablo Alejos Ipanaque  
CAL. 14664



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
PROGRAMA DE DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



CRITERIOS DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y nombres del experto: Alejos Ipanaque Pablo

1.2 Cargo e institución donde labora: Poder Judicial

1.3 Nombre del instrumento motivo de evaluación:

Cuestionario para evaluar calidad de atención al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024.

1.4 Autor del instrumento: Jose Antonio Luna Garcia

| INDICADORES     | CRITERIOS                                                                                 | Deficiente<br>0 A 10 | Regular<br>11 A 13 | Bueno<br>14 A 17 | Muy bueno<br>18 A 20 |
|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------|------------------|----------------------|
| CLARIDAD        | Está formulado con lenguaje claro y preciso.                                              |                      |                    | 16               |                      |
| OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables, responde a la operacionalización de la variable. |                      |                    | 15               |                      |
| ACTUALIDAD      | Está actualizado según el avance de ciencia y tecnología.                                 |                      |                    | 16               |                      |
| ORGANIZACIÓN    | Está organizado siguiendo una secuencia lógica.                                           |                      |                    | 15               |                      |
| SUFICIENCIA     | Comprende los aspectos de cantidad y calidad.                                             |                      |                    | 17               |                      |
| INTENCIONALIDAD | Está diseñado para valorar las variables objeto de investigación                          |                      |                    | 16               |                      |
| CONSISTENCIA    | Está basado en aspectos teóricos – científicos del tema en estudio                        |                      |                    | 17               |                      |
| COHERENCIA      | Hay coherencia entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.                         |                      |                    | 16               |                      |
| METODOLOGÍA     | La metodología se ajusta al propósito del estudio                                         |                      |                    | 16               |                      |
| CONVENIENCIA    | Inspira para la búsqueda de nuevas ideas de investigación                                 |                      |                    | 15               |                      |

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

APROBADO: SI (x) NO ( )

15.9

IV. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

NINGUNA

Pucallpa, 15 de Junio del 2024

Firma del experto

Dr. Pablo Alejos Ipanaque  
C.A.L. 14664



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO



DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

YO Pablo Alejandro Ipanaque con DNI .....  
Especialista en Jurista, ostento  
el grado de Doctor y ejerzo la carrera profesional en Abogado.  
Por medio de la presente hago constar que he revisado, con fines  
de validación el instrumento titulado: "CALIDAD EN LA GESTION DEL SERVICIO  
FARMACEUTICO Y SU EFECTIVIDAD EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DEL  
HOSPITAL AMAZONICO DE YARINACocha 2024 que será aplicado en el desarrollo de la  
investigación del doctorando .....SALUD PUBLICA.....

Luego de hacer las verificaciones pertinentes puedo formular las siguientes apreciaciones

EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

| No | INDICADORES                                                                                                  | VALORES |   |   |   |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---|---|
|    |                                                                                                              | 1       | 2 | 3 | 4 |
| 1  | El instrumento presenta coherencia con el problema de investigación                                          |         |   | X |   |
| 2  | El instrumento guarda relación con los problemas de investigación.                                           |         |   | X |   |
| 3  | El instrumento guarda relación con los objetivos de la investigación                                         |         |   | X |   |
| 4  | El instrumento responde a la prueba de hipótesis de la investigación.                                        |         |   |   | X |
| 5  | El instrumento es adecuado para dar respuesta a los indicadores, dimensiones y variables de investigación.   |         |   |   | X |
| 6  | El instrumento tiene relación con el diseño de la investigación                                              |         |   | X |   |
| 7  | El instrumento considera el nivel educativo de la muestra en estudio                                         |         |   | X |   |
| 8  | El instrumento presenta ítems claros y apropiada para cada dimensión                                         |         |   | X |   |
| 9  | El instrumento presenta un número suficiente de ítems para dar respuesta a los objetivos de la investigación |         |   | X |   |
| 10 | El instrumento permite un manejo fácil para sistematizar la información                                      |         |   | X |   |

VALORACIÓN. -  
1- Deficiente  
2- Regular  
3- Bueno  
4- Excelente

OBSERVACIONES. -

.....  
N/A  
.....  
.....

Pucallpa, 15 de Junio del 2024

Firma del experto

Dr. Pablo Alejandro Ipanaque  
C.A.L. 14664



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



## VALIDACIÓN DE ITEMS DEL INSTRUMENTO

Nombre del instrumento de recolección de datos:

Cuestionario para evaluar la calidad de atención al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024

### Instrumento para Evaluar la Calidad en la Gestión de Servicios Farmacéuticos

A continuación, se presenta un cuestionario diseñado para evaluar la calidad en la gestión de servicios en una farmacia, utilizando una escala de Likert. El personal de la farmacia responderá cada pregunta según su percepción sobre la calidad del servicio prestado.

Instrucciones: Por favor, indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones utilizando la siguiente escala:

| (5) Totalmente de acuerdo. | (4) De acuerdo | (3) Neutral | (2) En desacuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|

| Nº                                | Ítems                                                                        | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Atención               |                                                                              |   |   |   |   |   |
| 1.                                | La atención se brinda dentro del horario establecido.                        |   | X |   |   |   |
| 2.                                | La atención se realiza respetando el orden de llegada.                       |   | X |   |   |   |
| 3.                                | La atención se realiza respetando el orden de llegada.                       |   | X |   |   |   |
| Dimensión: Capacidad de Respuesta |                                                                              |   |   |   |   |   |
| 4.                                | La atención se brinda con rapidez.                                           |   | X |   |   |   |
| 5.                                | Existen alternativas de solución adecuadas ante dificultades en el servicio. |   | X |   |   |   |

|                                |                                                                                                                           |   |  |  |  |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--|--|--|
| 6.                             | Las indicaciones proporcionadas son adecuadas y claras.                                                                   | X |  |  |  |
| 7.                             | El tiempo de permanencia del personal en el servicio de farmacia es suficiente para atender adecuadamente a los usuarios. | X |  |  |  |
| Dimensión: Seguridad           |                                                                                                                           |   |  |  |  |
| 8.                             | Tengo como prioridad generar confianza.                                                                                   | X |  |  |  |
| 9.                             | Siempre trato de mostrar mis conocimientos sobre el área de farmacia al cliente/paciente.                                 | X |  |  |  |
| 10.                            | Aclaro todas las dudas de manera satisfactoria.                                                                           | X |  |  |  |
| 11.                            | Garantizo la confidencialidad de la información.                                                                          | X |  |  |  |
| Dimensión: Empatía             |                                                                                                                           |   |  |  |  |
| 12.                            | Siempre trato de forma respetuosa al cliente/paciente.                                                                    | X |  |  |  |
| 13.                            | La amabilidad forma parte de la política de la farmacia.                                                                  | X |  |  |  |
| 14.                            | Siempre trato de satisfacer las necesidades del usuario.                                                                  | X |  |  |  |
| 15.                            | La empatía es parte esencia de mi trabajo.                                                                                | X |  |  |  |
| Dimensión: Elementos Tangibles |                                                                                                                           |   |  |  |  |
| 16.                            | El ambiente de la farmacia es adecuado para la atención al cliente.                                                       | X |  |  |  |
| 17.                            | La organización interna de la farmacia es efectiva.                                                                       | X |  |  |  |
| 18.                            | La organización interna de la farmacia facilita el servicio.                                                              | X |  |  |  |
| 19.                            | Siempre cargo mi identificación en un sitio visible.                                                                      | X |  |  |  |

Pucallpa ..15 de ..... Junio del 2024

Nombre y firma del experto

Dr. Pablo Alejos Ipanaque  
CAL. 14664



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI  
ESCUELA DE POST GRADO  
DOCTORADO EN SALUD PÚBLICA



## VALIDACIÓN DE ITEMS DEL INSTRUMENTO

### Nombre del instrumento de recolección de datos:

Cuestionario para evaluar el nivel de satisfacción al usuario de la farmacia del Hospital Amazónico de Yarinacocha 2024.

### Instrumento para evaluar la satisfacción en el servicio farmacéutico

A continuación, se presenta un cuestionario diseñado para evaluar la satisfacción de los servicios en una farmacia, utilizando una escala de Likert. El personal de la farmacia responderá cada pregunta según su percepción sobre la calidad del servicio prestado.

Instrucciones: Por favor, indique su nivel de acuerdo con las siguientes afirmaciones utilizando la siguiente escala:

| (5) Totalmente de acuerdo. | (4) De acuerdo | (3) Neutral | (2) En desacuerdo | (1) Totalmente en desacuerdo |
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|
|----------------------------|----------------|-------------|-------------------|------------------------------|

| Nº                     | Ítems                                                                               | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Humanística |                                                                                     |   |   |   |   |   |
| 1.                     | Utilizo la escucha activa con el cliente/paciente.                                  | X |   |   |   |   |
| 2.                     | Realizo preguntas al cliente/paciente para poder entenderlos mejor.                 | X |   |   |   |   |
| 3.                     | Utilizó canales de comunicación acordes para comprender mejor al cliente/paciente.  | X |   |   |   |   |
| 4.                     | Proporcione retroalimentación clara durante la interacción con el cliente/paciente. | X |   |   |   |   |
| 5.                     | Adecuo el lenguaje para que cliente/paciente comprenda en forma más sencilla.       | X |   |   |   |   |

### Cronograma de Actividades - Proyecto de Tesis Doctorado 2024

El siguiente cronograma detalla las actividades previstas para el desarrollo del programa de intervención en el servicio farmacéutico del Hospital Amazónico de Yarinacocha durante el año 2024. Se incluyen fases de capacitación, optimización de procesos, mejoras en el entorno y evaluación continua.

| Actividad                                               | En<br>e | Fe<br>b | Ma<br>r | Ab<br>r | Ma<br>y | Ju<br>n | Ju<br>l | Ag<br>o | Se<br>p | Oc<br>t | No<br>v | Di<br>c |
|---------------------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| Capacitación del personal                               | X       | X       |         |         |         |         | X       |         |         |         |         |         |
| Implementación de protocolos y optimización de procesos |         | X       | X       |         |         |         |         |         |         |         |         |         |
| Mejoras en el entorno físico y señalización             |         |         | X       | X       |         |         |         |         |         |         |         |         |
| Evaluación de satisfacción y ajustes                    |         |         |         | X       |         | X       |         | X       |         | X       |         | X       |