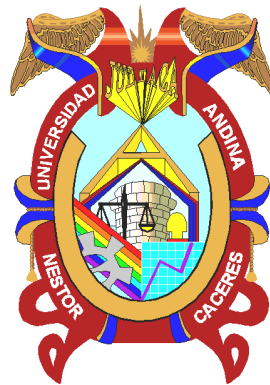




UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



**GESTIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN
FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE
FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD
REVOLUCIÓN – JULIACA, 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. CLAUDIA GEMA YANQUI NEYRA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
QUÍMICO FARMACÉUTICO**

JULIACA - PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA
GESTIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN
FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE
FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD
REVOLUCIÓN – JULIACA, 2023

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. CLAUDIA GEMA YANQUI NEYRA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:


QUÍMICO FARMACÉUTICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

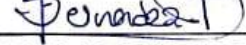
PRESIDENTE

: 
Dra. MARÍA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACORA

PRIMER MIEMBRO

: 
Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA

SEGUNDO MIEMBRO :

: 
Dra. SONIA BENITA FERNADEZ TAPIA

ASESOR DE TESIS

: 
M. Sc. MARÍA ANTONIETA LOAYZA LÓPEZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: SALUD PÚBLICA - P08



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN DECANAL N° 398-2025-D-FCS-UANCV

Juliaca, 03 de junio del 2025

VISTOS:

El Expediente N° 2025-3904 en el cual solicita fecha y hora para Sustentación de Tesis y el Dictamen de Aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del trabajo de investigación titulado: **GESTIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA, 2023**

CONSIDERANDO:

Que, es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias de la Salud, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas a la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE

PRIMERO: Ratificar a los jurados para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional de: **QUÍMICO FARMACÉUTICO** del (la) bachiller: **YANQUI NEYRA CLAUDIA GEMA** habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes;

- * **Presidente** : Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACORÁ
- * **1er. Miembro** : Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA
- * **2do. Miembro** : Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA
- * **Asesor (a)** : M.Sc. MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ

SEGUNDO: Fijar la programación de Sustentación de Tesis para el:

DIA : LUNES 09 DE JUNIO DEL 2025
HORA : 15:00 HORAS
LOCAL : SALON DE GRADOS

TERCERO: Realizado la Sustentación, el Jurado levantará el Acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el Bachiller sustentante.

CUARTO: La Dirección de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud y el jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.

DISTRIBUCIÓN:
 - Jurados (3)
 - Interesado (1)
 - Asesor de Tesis (1)
 - Archivo FCS 2025(1)



**UNIVERSIDAD ANDINA**
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**RESOLUCIÓN DECANAL N° 1005-2023-D-FCS-UANCV**

Juliaca, 16 de octubre del 2023

VISTOS:

El Oficio N° 169-2023-UI-FCS-UANCV-J emitido por la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, y la copia del acta de Registro de Proyectos de Investigación de fecha 16 octubre del 2023, de la EP. Farmacia y Bioquímica;

CONSIDERANDO:

Que, el (la) egresado(a): **CLAUDIA GEMA YANQUI NEYRA**, ha presentado el Proyecto de Investigación titulado: **GESTIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA, 2023** correspondiente a la línea de investigación: **SALUD PÚBLICA**;

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, y la Directiva N° 004-2019-UANCV-VRACD-OI, la Directora de la Unidad de Investigación nominó la sub comisión de evaluación del Proyecto de Investigación, conformada por los siguientes docentes:

- * **Presidente** : **Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATAFORA**
- * **1er. Miembro** : **Dra. SILVIA NATIVIDAD CRUZ COLCA**
- * **2do. Miembro** : **Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL**

Que, la sub comisión de evaluación ha decidido aprobar, SIN OBSERVACIONES, el Proyecto de Investigación en mención, y; siendo la opinión favorable de la Directora de la Unidad de Investigación en concordancia al Reglamento de la Unidad de Investigación, y en uso de las atribuciones que le concede la ley Universitaria 30220, ley de creación de la UANCV 23738 y modificación, Resolución de Institucionalización 1287-92-ANE D.L. 739, y el Estatuto de la UANCV, a la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR, el **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, presentado por el (la) egresado(a): **CLAUDIA GEMA YANQUI NEYRA**, para optar el Título Profesional de **QUÍMICO FARMACÉUTICO**, titulado: **GESTIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA, 2023** con todos los objetivos generales, objetivos específicos, sede de ejecución, cronograma, presupuesto y línea de investigación, registrados en el acta de registro de proyectos de investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica, **folio 043**;

El Proyecto de Investigación deberá **ejecutarse** de acuerdo a lo establecido en el Reglamento de la Unidad de Investigación con fines de obtención de Grados Académicos y Títulos Profesionales, y el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR(A) DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN** al(a) Docente Ordinario(a) de la Facultad de Ciencias de la Salud, **M.Sc. MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ**.

ARTICULO TERCERO.- DISPONER que, La Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud y la Director de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese, Archívese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DECANATO

M.Sc. MARÍA ANTONIETA LOAYZA LÓPEZ
DECANA (e)

Distribución: Decanato, EP: Farmacia y Bioquímica Secretaria Académica, Archivo. EVO/



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN DECANAL N°1226-2024-D-FCS-UANCV

Juliaca, 23 de septiembre del 2024

VISTOS: Exp. 2024-CU-13464 presentada por el(la) egresado(a) **CLAUDIA GEMA YANQUI NEYRA** quien ha solicitado cambio del, segundo miembro del proyecto de Investigación conducente para optar el título profesional de **QUÍMICO FARMACÉUTICO**

CONSIDERANDO: Que, según Resolución Decanal N° 890 -2024-D-FCS-UANCV se aprueba el proyecto de investigación titulado: **GESTIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIOS DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA, 2023** teniendo como jurados y asesor designados por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, a los siguientes Docentes:

* **Presidente** : Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATAORA
* **1er. Miembro** : Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA
* **2do. Miembro** : Dra. ESPERANZA CUEVA ROSSEL

* **Asesor(a)** : M.Sc. MARÍA ANTONIETA LOAYZA LÓPEZ

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento de la Unidad de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud, la Unidad de Investigación ha emitido el **Oficio N°395-2024-UI-FCS-UANCV-J** solicitando la emisión de la resolución de cambio del segundo miembro motivos que no cuenta con vínculo laboral con la UANCV; y,

Estando el informe favorable de la Dirección de la Unidad de Investigación, en concordancia con el Reglamento de la Unidad de Investigación de Ciencias de la Salud y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización 1287-92 N° 739 y el estatuto de la UANCV, la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud.

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR EL CAMBIO DEL SEGUNDO MIEMBRO designados a él (la) egresado (a) **CLAUDIA GEMA YANQUI NEYRA**, para la sustentación de tesis titulado: : **GESTIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIOS DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA, 2023** para optar al Título Profesional de **QUÍMICO FARMACÉUTICO**: debiendo quedar a partir de fecha, de la siguiente

* **Presidente** : Dra. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATAORA
* **1er. Miembro** : Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA
* **2do. Miembro** : Dra. SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA

* **Asesor(a)** : M.Sc. MARÍA ANTONIETA LOAYZA LÓPEZ

* **SEGUNDO:** Disponer que los miembros del Jurado designados den continuidad al trámite de evaluación y calificación del proyecto de investigación, informe final o sustentación de tesis, según sea el caso que se presente en cada expediente. Quedando válido en sus demás disposiciones la Resolución Decanal de aprobación del proyecto de investigación, que se menciona en el considerando.

TERCERO: La Facultad de Ciencias de la Salud, la Unidad de Grados y Títulos, la Dirección de la Escuela Profesional de y la Secretaría Académica de la Facultad, quedan encargados de cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese, Archívese.

DISTRIBUCIÓN
Jurados,
EP. Obstetricia



Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez"
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DECANA
Dra. Elizabeth Vargas Onofre
COP 2034



GESTIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE LOS FARMACÉUTICOS EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

14%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE


FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	repositorio.uoosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
7	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
GESTIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA, 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	CLAUDIA GEMA YANQUI NEYRA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70405207
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-1788-7728
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02064784
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-3688-7419
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATAORA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02405808
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	MARYLUZ CRUZ COLCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29590767
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	SONIA BENITA FERNANDEZ TAPIA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01297921

Datos de investigación	
Línea de investigación	Salud Pública - P08
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Román Distrito: Juliaca Longitud oeste: -16.394023665338302, Latitud sur: -71.57301118906551</p>  <p>https://goo.su/5CnrKD</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Enero 2021 - diciembre 2022
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Ciencias médicas, Ciencias de la salud https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.00.00</p> <p>Farmacología, Farmacia https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#3.01.05</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Maria Amparo del Pilar Chambi Catacora
Dra. Maria Amparo del Pilar Chambi Catacora
DIRECTORA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo CLAUDIA GEMA YANQUI NEYRA, identificado con DNI Nro. 70405207, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

FARMACIA Y BIOQUÍMICA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

GESTIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA, 2023

Asesorado por: M.Sc. MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca__07__de julio del 2025

Firma del Asesor (obligatoria)

Firma del Estudiante (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a Dios. A mi madre, mis hermanos, mi esposo, mi hijo y toda mi familia, quienes me apoyaron y me educaron. A mis amigos y maestros. Gracias a todos y cada uno de ellos.



AGRADECIMIENTO

A mis profesores y a todos mis compañeros de universidad, gracias por todas las experiencias y conocimientos adquiridos, por permitirme crecer profesionalmente y por permitirme presenciar los resultados de mi tesis.

A mis padres, quienes son mis mentores constantes.



ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	1
1.2. FORMULACIÓN O PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.2.1. Problema general.....	2
1.2.2. Problemas específicos.....	2
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos.....	3
1.4. JUSTIFICACIÓN.....	3
1.4.1. Teórica.....	4
1.4.1. Practica.....	5
1.4.1. Metodológica.....	5
1.5. HIPÓTESIS.....	5
1.5.1. Hipótesis general.....	5
1.5.2. Hipótesis específicas.....	5



1.6. VARIABLES 6

1.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 7

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN 8

 2.1.1. Antecedentes internacionales 8

 2.1.2. Antecedentes nacionales 9

 2.1.3. Antecedentes locales 11

2.2. MARCO TEÓRICO 13

2.3. MARCO CONCEPTUAL 28

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de la investigación 29

3.2. Tipo de investigación 29

3.3. Método de la investigación 29

3.4. Población y muestra 29

 3.4.1. Población 29

 3.4.2. Muestra 29

3.5. Técnicas e instrumentos 31

 3.5.1. Técnica 31

 3.5.2. Instrumento 31

 3.5.3. Análisis estadístico 31

3.6. Procesamiento 31

3.7. Validez y confiabilidad del instrumento 33

 3.7.1 Validez 35



3.7.2 Confiabilidad.....35

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 35

CONCLUSIONES..... 53

RECOMENDACIONES 56

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 58

ANEXOS 64

ANEXO 1. MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS 65

ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA..... 78

ANEXO 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO..... 80

ANEXO 4. INSTRUMENTO..... 81

ANEXO 5. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS..... 85

ANEXO 6. AUTORIZACIÓN..... 91



ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. Gestión de medicamentos y su influencia en la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca 36

TABLA 2. Programación de medicamentos y su influencia en la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca 39

TABLA 3. Almacenamiento y su influencia en la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca 42

TABLA 4. Prescripción y la influencia en la calidad de atención farmacéutica de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca. 45

TABLA 5. Dispensación y la influencia en la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca 48



ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Gestión de medicamentos y su influencia en la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca 37

FIGURA 2. Programación de medicamentos y su influencia en la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca 40

FIGURA 3. Almacenamiento y su influencia en la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca..... 43

FIGURA 4. Prescripción y la influencia en la calidad de atención farmacéutica de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca..... 46

FIGURA 5. Dispensación y la influencia en la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca..... 49

FIGURA 6. Calidad de atención farmacéutica del centro de salud Revolución – Juliaca 51



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de medicamentos y la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca. Materiales y técnicas. Este estudio, de diseño no experimental y carácter descriptivo, examinó la gestión de medicamentos y el estándar de atención al paciente a través de las interacciones con los pacientes de agosto a octubre. Las variables se analizaron mediante estadística descriptiva y los datos se procesaron con SPSS y Excel. Con una muestra de 311 usuarios, la población está compuesta por 1620 usuarios. La información se recopiló mediante encuestas y cuestionarios. Resultado: Se debe rechazar H_0 y aceptar H_1 , ya que la significancia del análisis Con un coeficiente rho de Spearman inferior a 0,05 (0,184), se obtuvo un valor de 0,001. Existe suficiente información para concluir que, en 2023, la gestión de medicamentos tiene un impacto significativo en la calidad de la atención farmacéutica brindada a los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Revolución de la ciudad de Juliaca.

Palabras claves: Gestión de medicamentos, calidad de atención, farmacia y usuarios.



ABSTRACT

The value was 0.001 with a Spearman's rho coefficient of less than 0.05 (0.184). There is enough data to draw the conclusion that, in 2023, the quality of pharmaceutical care given to customers of the pharmacy service at the Revolución Health Center in Juliaca is significantly impacted by medication management. The methodology used in this work was non-experimental in design and descriptive approach, focusing on medication management and quality of care through contact with patients from August to October. The methodology includes descriptive statistics to analyze the variables, with data processed in Excel and SPSS. The population includes 1,620 users, with a sample of 311, using surveys and questionnaires to collect information. Result: Regarding the Spearman's Rho analysis (0.184), the significance was 0.001 which is less than 0.05 indicating that we must reject H0 and accept H1. There is sufficient evidence to affirm that medication management significantly influences the quality of pharmaceutical care for users of the pharmacy service at the Revolución health center in the city of Juliaca in 2023. In conclusion, the improvement of medication management increases the perception of quality in pharmaceutical care.

Key words: medication management, quality of care, pharmacy and users.



INTRODUCCIÓN

In order to provide healthcare services, medication management and the standard of pharmaceutical care are crucial. Effective administration guarantees that patients are given the right drugs at the right time in the best possible circumstances. To guarantee their availability and appropriate use in treatments, this procedure includes the selection, acquisition, distribution, and storage of pharmaceuticals. Conversely, the connection between patients and pharmaceutical personnel is the main emphasis of high-quality pharmaceutical care, guaranteeing individualized treatment. This covers proper pharmaceutical administration, giving patients clear instructions on how to take them, and keeping a close enough eye on the outcomes of treatment. These elements are essential for encouraging the prudent use of drugs and enhancing patient outcomes.

El proyecto de investigación consta de cuatro capítulos:

La definición del problema, los objetivos, la justificación, el desarrollo de hipótesis y la operacionalización de variables se abordan en el Capítulo I. Los fundamentos teóricos del estudio, incluyendo el marco teórico, los antecedentes, el marco teórico y el marco conceptual, se abordan en el Capítulo II. El diseño, el tipo de investigación, los métodos y herramientas de investigación, así como la demografía y la muestra, se abordan en el Capítulo III. Los hallazgos de la investigación se organizan por variable en el Capítulo IV. Concluimos con recomendaciones, hallazgos, apéndices y citas bibliográficas para reforzar el trabajo.



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Según datos de la Organización Mundial de la Salud, el 50% de los medicamentos recetados se obtienen ilegalmente. El 50% de los pacientes hacen un mal uso de ellos, lo que les lleva a automedicarse y, en última instancia, al fracaso del tratamiento. Como resultado, dan menos importancia a la administración adecuada de los medicamentos.

Los usuarios cuestionan actualmente la gestión regional y nacional de productos farmacéuticos y suministros, expresando un alto grado de insatisfacción con los servicios farmacéuticos cuando perciben escasez de productos farmacéuticos. Esto es motivo de preocupación para la gestión sanitaria. «Incluso en situaciones internacionales, como en España, donde se registró una escasez de aproximadamente el 17% de los principios activos vendidos en 2019, este problema se ha observado». (1).

Este punto no se considera relevante en el sector salud, lo cual es falso. Un hospital ofrece un servicio y mantiene una relación muy estrecha con el paciente que lo recibe, aunque no venda productos directamente.

Según los hallazgos de investigaciones anteriores, el principal problema radica en que las instalaciones farmacéuticas del Centro de Salud La Revolución en Juliaca no recopilan adecuadamente los datos de gestión de medicamentos ni brindan un servicio al cliente adecuado, lo que resulta en una atención deficiente e insuficiente. Esto se debe a una gestión



inadecuada, retrasos en la atención y falta de conocimiento. La percepción de los usuarios sobre la industria farmacéutica se ve afectada por estas deficiencias.

1.2. FORMULACIÓN O PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cómo influye la gestión de medicamentos y la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

PE₁ ¿Cómo influye la programación de medicamentos y la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca?

PE₂ ¿Cómo influye el almacenamiento de medicamentos y la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca?

PE₃ ¿Cómo influye la prescripción de medicamentos y la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca?

PE₄ ¿Cómo influye la dispensación de medicamentos y la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca?

PE₅ ¿Cómo es la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca?



1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión de medicamentos y la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

OE₁ Identificar la influencia de la programación de medicamentos y la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca.

OE₂ Identificar la influencia del almacenamiento de medicamentos y la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca.

OE₃ Definir la influencia de la prescripción de medicamentos y la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca.

OE₄ Analizar la influencia de la dispensación de medicamentos y la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca.

OE₅ Evaluar la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca.

1.4. JUSTIFICACIÓN

La calidad del tratamiento farmacéutico y la gestión de recetas son pilares esenciales de la atención sanitaria, especialmente en situaciones donde la demanda de atención supera los recursos disponibles, lo que hace que este estudio sea pertinente. Los errores en la gestión de la medicación, como la



falta de medicamentos disponibles, la distribución inadecuada y las instrucciones inadecuadas, comprometen la salud del paciente al afectar la eficacia y la seguridad del tratamiento.

Identificar áreas de gestión que necesitan mejoras es esencial para elevar el estándar de la atención farmacéutica. Gracias a este análisis, se pueden sugerir medidas que fomenten el uso responsable de los medicamentos y una mayor satisfacción del usuario. Además de mejorar la eficacia del tratamiento, la correcta implementación de estas mejoras aumentaría la confianza del paciente en el sistema médico.

Por lo tanto, El objetivo del estudio es determinar los principales factores de la gestión de medicamentos que afectan la calidad del tratamiento farmacéutico. Esto nos permitirá identificar aspectos cruciales del proceso de gestión farmacéutica, desde la adquisición hasta la dispensación, que requieren mejoras. Asimismo, se examinará la relación entre la satisfacción del usuario y una gestión eficaz para sugerir maneras de mejorar los servicios farmacéuticos en el Centro de Salud Revolución de Juliaca. De esta manera, se busca mejorar la calidad de los servicios ofrecidos y, de esta manera, mejorar los resultados de salud comunitaria.

Los siguientes elementos definen la justificación de este estudio:

1.4.1. Teórica: Se basa en la comprensión de dos elementos cruciales presentes en todo centro de salud: la calidad del tratamiento y la gestión de medicamentos. Los usuarios comprenderán mejor las diferencias que perciben al usar los servicios si comprenden ambos factores desde una perspectiva relacional. La contribución de este conocimiento es única para cada campo de estudio.



1.4.2. Práctica: Esto se sustenta en que el uso de instrumentos permitirá comprender cómo se presentan las variables y además brindar un diagnóstico basado en el análisis correlacional de las dos variables investigadas.

1.4.3. Metodológica: porque las técnicas, protocolos y herramientas utilizadas en encuestas y cuestionarios son legítimos y confiables, y tienen el potencial de lograr la estandarización al medir lo que realmente se pretende medir en otras iniciativas de investigación.

1.5. HIPÓTESIS

1.5.1. Hipótesis general

La gestión de medicamentos influye significativamente en la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca, 2023.

1.5.2. Hipótesis específicas

HE₁ La programación de medicamentos influye significativamente en la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca

HE₂ El almacenamiento de medicamentos influye significativamente en la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca

HE₃ La prescripción de medicamentos influye significativamente en la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca



HE₄ La dispensación de medicamentos influye significativamente en la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca

HE₅ La calidad de atención farmacéutica es buena en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca

1.6. VARIABLES

V1:

- Gestión de medicamentos

V2:

- Calidad de atención farmacéutica



1.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Cuadro 1 Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
1. Variable 1: Gestión de medicamentos	1.1. Programación de medicamentos	1.1.1. Medicamentos recetados prescrito	Escala: Deficiente (1) Regular (2) Buena (3)
		1.1.2. Fecha de vencimiento	
	1.2.1. Cumplimiento de atención de receta		
	1.2. Almacenamiento	1.2.2. Condición de Farmacia	
	1.3. Prescripción	1.3.1. Receta medica	Escala: Deficiente (1) Regular (2) Buena (3)
	1.4. Dispensación	1.4.1. Entrega de medicamentos	
2. Variable 2: Calidad de atención farmacéutica	2.1. Calidad	2.1.1. Horario de atención	Escala: Deficiente (1) Regular (2) Buena (3)
		2.1.2. Información al usuario.	
		2.1.3. Tiempo de espera para la atención	
		2.1.4. Confidencialidad del paciente	



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Los autores con conexión directa con los fundamentos teóricos realizan la investigación de base, que sustentará el estudio y sus conclusiones. A continuación, se realiza la investigación internacional, nacional y regional.

2.1.1. Antecedentes internacionales

Rodríguez. **Ecuador 2021 (2)**. Con un coeficiente rho de Spearman inferior a 0,05 (0,184), el valor fue de 0,001. Existe suficiente información para concluir que, en 2023, la gestión de medicamentos tiene una influencia significativa en la calidad del tratamiento farmacéutico brindado a los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Revolución en Juliaca preguntas adicionales sobre sus experiencias al recibir atención en el departamento. El método fue descriptivo y empleó una técnica deductiva. El modelo validado SERVQUAL sirvió como base para la herramienta. Se utilizó una escala numérica tipo Likert para calificar estas expectativas y percepciones. En relación con el cuestionario de percepciones, se descubrió que las dimensiones superiores a la media, como la empatía y la seguridad, obtuvieron una puntuación inferior a las medidas.

Castellón. **Nicaragua 2019 (3)**. El objetivo de este estudio fue evaluar la satisfacción de los pacientes con el nivel de atención recibido en junio de 2019 en las consultas externas de medicina interna del Hospital Bautista de Managua, Nicaragua. Metodología: Estudio descriptivo transversal. Se



encuestó a una muestra de 227 usuarios de un total de 550 mediante el cuestionario SERVQUAL, Con 22 preguntas sobre expectativas y 22 preguntas sobre percepciones, se ha adaptado para su uso en servicios de salud. El cuestionario abarca cinco dimensiones: tranquilidad, capacidad de respuesta, empatía, activos tangibles y confiabilidad. Los datos recopilados se analizaron en Microsoft Excel antes de agregarlos a una base de datos. Resultados: El 34.3% tenía entre 50 y 59 años, mientras que el 54.6% eran mujeres. El objetivo de este estudio fue evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención recibida en las consultas externas de medicina interna del Hospital Bautista en Managua, Nicaragua, en junio de 2019. El estudio utilizó una metodología transversal y descriptiva. Se encuestó a un total de 550 usuarios (227 en la muestra). El cuestionario, que fue modificado para su uso en servicios de salud, abordó cinco criterios: activos tangibles, capacidad de respuesta, tranquilidad, empatía y confiabilidad. El cuestionario incluyó 22 preguntas sobre expectativas y 22 preguntas sobre percepciones, y fue modificado para su uso en servicios de salud. Tras ingresar los datos en una base de datos, se procesaron con Microsoft Excel. Las mujeres representaron el 54,6% de la población, y las personas de 50 a 59 años el 34,3%.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Toma. **Lima 2023 (4)**. Nos da el objetivo de determinar cuánto afecta la gestión farmacéutica a la satisfacción del servicio de farmacia en un Policlínico de Lima en el año 2022. Métodos: enfoque cuantitativo de tipo básico, diseño transversal, correlacional, no experimental, muestra de 108



personas Quienes completaron el cuestionario personalmente tras otorgar su consentimiento informado. Resultados: Desde una perspectiva tecnológica, científica, humanística y ambiental, se observó un efecto perceptible de la gestión farmacéutica en la satisfacción del paciente, con un nivel de significancia de $p = 0,00$. El 48,1 % afirmó estar extremadamente satisfecho con su proveedor de atención médica, el 39,8 % satisfecho y el 12,0 % moderadamente satisfecho. Se ha observado que la satisfacción del paciente se ve afectada por la gestión farmacéutica en todas las áreas, incluyendo la ambiental, la tecnológico-científica y la humanística.

Lozano. **Huancayo 2022 (5)**. El propósito del estudio fue determinar la relación entre la satisfacción del cliente con la farmacia Luxury Cajamarca 2022 y la calidad de la atención farmacéutica. Metodología: 254 usuarios participaron en este estudio transversal, prospectivo, no experimental, descriptivo y correlacional, que empleó una encuesta y un cuestionario de 29 ítems. De los 254 encuestados, el 78 % tenía entre 20 y 35 años, y el 51 % eran mujeres. El nivel de satisfacción fue del 27 % muy alto, Quienes dieron su consentimiento informado y completaron el cuestionario en persona. Resultados: Desde una perspectiva humanística, tecnológica, científica y ambiental, se observó un efecto perceptible de la gestión farmacéutica en la satisfacción del paciente, con un nivel de significancia de $p = 0,00$. El 12,0 % calificó su PS como algo satisfecho, el 39,8 % como satisfecho y el 48,1 % como muy satisfecho. Se ha comprobado que la gestión farmacéutica influye en la satisfacción del paciente en todos los ámbitos, incluyendo los ambientales, tecnológicos-científicos y humanísticos.



Atencia y Huapaya. **Huancayo 2022 (6)**. Determinar La encuesta se realizó de mayo a julio de 2021 con el objetivo principal de determinar la satisfacción de los clientes con la atención recibida en la farmacia Primavera Health Post, en el distrito de Comas. Metodología: El diseño del estudio fue no experimental. Se utilizó un cuestionario previamente autorizado por expertos para encuestar a los usuarios de la farmacia Primavera Health Post y recopilar datos. La muestra del estudio incluyó a 384 usuarios. Resultados: De mayo a julio de 2021, se recopilaron los siguientes datos sobre el nivel de satisfacción del cliente con el servicio de farmacia Primavera Health Post del distrito de Comas: el 63,80 % de los medicamentos están disponibles, el 57,3 % de los pacientes esperan ser atendidos, el 46,10 % de los empleados de farmacia son empáticos, el 42,70 % de los pacientes se sienten seguros y el horario de atención es

2.1.3. Antecedentes locales

Quispe. **Juliaca 2021 (7)** El objetivo fue evaluar la calidad de atención que ofrecieron las farmacias y droguerías del mercado Pedro Vilcapaza de Juliaca durante marzo y abril de 2021. Para describir la calidad de atención ofrecida en las farmacias y droguerías de la región Pedro Vilcapaza-Juliaca, el estudio empleó una metodología descriptiva. El diseño empleado fue transversal, no experimental y observacional, ya que la variable de estudio solo se observó en su entorno natural y luego se evaluó. Además, solo se realizó una medición de datos. Resultado: De los que afirmaron que la calidad de atención fue mala, el 2,14% solo mencionó las farmacias; el 39,31% afirmó que la calidad de atención fue regular, con el 33,96% y el 5,35% de los encuestados citando las farmacias; y el



55,08% afirmó que la calidad de atención fue buena, con el 40,37% y el 14,71% citando las farmacias.

Sanca. **Puno 2022 (8)**. El objetivo de este estudio fue conocer el grado de satisfacción y calidad de la atención de los consumidores del servicio de farmacia del Centro de Salud Santa Catalina entre junio y septiembre de 2021. Se utilizó un diseño y métodos no experimentales. de investigación fue transversal, descriptiva y correlacional. Solo hubo 165 de los 290 usuarios de la población. Utilizando una escala tipo Likert (1 es malo, 2 es regular y 3 es bueno), la encuesta se basó en los usuarios del Centro de Salud Santa Catalina y se preguntó sobre su satisfacción y calidad de atención. El coeficiente de correlación de Pearson se utilizó en las estadísticas inferenciales para el análisis estadístico. Hallazgos De acuerdo con la variable satisfacción del usuario, 30 usuarios pensaron.

Aguilar y Aguilar. **Puno 2022 (9)** El objetivo de este estudio fue determinar el grado de satisfacción de los clientes con los servicios recibidos en el servicio. 240 consumidores que acudieron a la farmacia del Centro de Salud Simón Bolívar-Puno entre junio y julio de 2022 constituyeron la muestra de información para este estudio no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal. Se encuestó a los usuarios de farmacia como parte del proceso de recolección de datos, y el cuestionario se utilizó como instrumento para recopilar información sobre las percepciones de los participantes del estudio. Los resultados fueron: Los usuarios expresaron una buena satisfacción con la disponibilidad de medicamentos, el tiempo de espera, la empatía del personal de farmacia, la seguridad de la atención y el horario de atención. Los usuarios del Centro de Salud Simón Bolívar



de Puno se muestran razonablemente satisfechos con la calidad de la atención que reciben del servicio de farmacia.

2.2. MARCO TEÓRICO

Gestión de medicamentos

La gestión de medicamentos es un proceso clave dentro del sistema de salud, ya que asegura la disponibilidad, seguridad y eficacia de los tratamientos farmacológicos. Este proceso abarca varias etapas, como la adquisición, almacenamiento, dispensación y seguimiento de los medicamentos, todas ellas interrelacionadas. Para garantizar el uso prudente y eficaz de los recursos médicos. Garay y Colunga (2020) afirman que una gestión eficaz de los medicamentos no solo aumenta la eficacia del sistema sanitario, sino que también ayuda a reducir de costos y evita errores que pueden comprometer la seguridad del paciente (10).

La gestión de medicamentos incluye procedimientos esenciales como elegir, adquirir, recibir, almacenar y distribuir medicamentos con el objetivo de garantizar su disponibilidad en cantidades adecuadas y dentro de plazos razonables. Este proceso busca minimizar los riesgos para los pacientes, garantizando que los medicamentos se mantengan en condiciones óptimas que preserven su calidad y efectividad. Además, se prioriza la eficiencia económica, de manera que los costos sean lo más bajos posibles sin comprometer la seguridad ni la calidad del tratamiento. En este sentido, una gestión adecuada no solo optimiza los recursos del sistema de salud, sino que también protege al paciente, garantizando que reciba el tratamiento necesario en el momento adecuado y bajo



condiciones seguras, promoviendo un uso racional y responsable de los medicamentos (11).

Se sostiene que la gestión de medicamentos es un proceso continuo y multifacético, que va más allá de la simple entrega de un producto al paciente. Esta gestión abarca desde la planificación y adquisición hasta la distribución y administración de los fármacos, incluyendo una función esencial: garantizar la calidad de los medicamentos en cada etapa. No se trata solo de suministrar el fármaco, sino también de asegurar que, desde su recepción hasta su almacenamiento, se mantengan las condiciones óptimas de conservación, como la temperatura, humedad y protección frente a contaminantes, para preservar su efectividad y seguridad (12).

Se examina a los pacientes, al personal hospitalario y a los servicios para un manejo adecuado, teniendo en cuenta el valor de la comunicación interpersonal en el trabajo diario del equipo de salud. Los hallazgos respaldan la idea de que una mejor comprensión de la importancia de una buena relación con el paciente se relaciona con una mejor gestión cultural y técnica. Esto pone de relieve la importancia de una buena comunicación para mejorar la calidad y fortalecer los vínculos entre los pacientes y el personal sanitario. (13).

De estos criterios se desprende claramente que cuando hablamos de gestión de medicamentos nos referimos a todas las etapas del proceso, desde la selección adecuada hasta la entrega a almacenes sanitarios especializados.

Según la teoría de la evolución de las especies de Darwin, los organismos no surgen de la nada, ya que todos son iguales, comparten un ancestro y



pasan por un proceso de selección provocado por el estrés ambiental, donde quienes logran adaptarse adquieren nuevas habilidades o se vuelven más resilientes, lo que les permite progresar. Podemos afirmar que una farmacia apoyará su "selección natural" —que exige alterar el entorno para una gestión superior de los medicamentos— si es capaz de organizar eficientemente cada unidad de trabajo con la ayuda de sus directivos, una rutina diaria con objetivos claramente definidos y las herramientas necesarias para alcanzarlos. (14)

La administración de medicamentos son procesos integrales que abarca desde la planificación y adquisición hasta el almacenamiento, distribución, administración y seguimiento de los fármacos dentro del sistema de atención médica. Su objetivo primordial es brindar medicación proporcionada a los pacientes en las dosis correctas, de manera segura, oportuna y efectiva. Este proceso no solo busca optimizar el uso de los medicamentos, sino también minimizar riesgos, mejorar los resultados terapéuticos y garantizar la seguridad del paciente en cada etapa del tratamiento farmacológico.

La gestión de medicamentos es esencial para asegurar el nivel de atención médica, la seguridad del paciente y el mejor uso de los recursos disponibles. Además, desempeña un papel clave en la prevención de errores médicos, al garantizar que los fármacos se adquieran, almacenen y dispensen de manera adecuada. Asimismo, la gestión eficiente contribuye al cumplimiento de normativas y estándares de salud, lo que refuerza la confiabilidad y la eficacia del sistema sanitario. Estos procesos



no solo mejoran los resultados clínicos, sino que también promueven una atención más segura y sostenible (15).

Programación de medicamentos

La programación de medicamentos es un proceso esencial en la atención médica y farmacéutica que asegura una administración efectiva y segura de los tratamientos prescritos a los pacientes. Este proceso incluye la planificación detallada de los horarios de toma, la dosis y la frecuencia de los medicamentos, siguiendo estrictamente las indicaciones del médico. Su objetivo principal es garantizar que los pacientes reciban sus recetas a tiempo para maximizar la eficacia del tratamiento y reducir la posibilidad de errores con los medicamentos y efectos secundarios. (16).

Además de mejorar la adherencia al tratamiento, una programación eficaz de la medicación es esencial para evitar problemas derivados de una administración incorrecta. Una programación precisa facilita el control de la progresión de la enfermedad y mejora la calidad de vida de los pacientes con enfermedades crónicas, donde el consumo constante de medicamentos es esencial. (17). Además, la integración de tecnologías y sistemas digitales para la programación de medicamentos ha demostrado ser eficaz en la reducción de errores y en la mejora de la adherencia, proporcionando recordatorios y seguimiento continuo (18). Además de mejorar el cumplimiento del tratamiento, una programación eficiente de la medicación es crucial para prevenir problemas derivados de una administración inadecuada. En el caso de los pacientes con enfermedades crónicas, donde la administración regular de la medicación es crucial, una programación precisa mejora la calidad de vida y facilita el seguimiento de



la evolución de la enfermedad. El CENARES también se encarga de la definición y actualización de los listados de productos farmacéuticos y dispositivos médicos, adaptando estos listados a las necesidades específicas del sistema de salud. Este suministro descentralizado permite una distribución más ajustada a las demandas locales, asegurando que los productos esenciales estén disponibles en las distintas regiones. La coordinación centralizada por el CENARES garantiza que este proceso se realice de manera ordenada y alineada con los objetivos de salud pública, promoviendo una gestión efectiva y equitativa de los recursos (19).

Almacenamiento

El almacenamiento se considera un procedimiento técnico-administrativo que tiene como objetivo gestionar adecuadamente los insumos y medicamentos en espacios especialmente diseñados, como almacenes o farmacias institucionales. Este proceso se lleva a cabo siguiendo estrictamente las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA), las cuales garantizan la preservación de la calidad de los productos y su correcta custodia. Estas prácticas incluyen la supervisión de condiciones ambientales adecuadas, como temperatura, humedad y ventilación, para asegurar que los medicamentos e insumos mantengan su integridad y eficacia hasta su distribución o uso. Además, el almacenamiento seguro minimiza el riesgo de daños o pérdidas, protegiendo tanto la salud de los pacientes como la inversión en recursos médicos (20).

Para garantizar la calidad y seguridad de los suministros médicos, el almacenamiento de productos en un almacén especializado debe gestionarse adecuadamente. El gerente de la instalación es responsable



de implementar los sistemas necesarios para garantizar el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA). El objetivo de estos procedimientos es preservar la integridad de los productos durante el almacenamiento, asegurando condiciones óptimas en cuanto a temperatura, humedad y seguridad, y minimizando riesgos como la contaminación o deterioro de los medicamentos (21). Además, la implementación efectiva de las BPA no solo protege la calidad de los productos, sino que también optimiza la eficiencia operativa, garantizando que los recursos estén disponibles y en condiciones óptimas cuando se necesiten para su distribución o uso (22).

Para satisfacer la demanda de los pacientes, las existencias en almacenes especializados se evalúan y distribuyen periódicamente según un calendario de solicitudes de las regiones usuarias o instituciones sanitarias. La farmacia de cada centro sanitario se encarga de preservar la integridad de las existencias, garantizando el acceso a los productos y su perfecto estado para su uso. Los productos rotos o caducados se etiquetan con información sobre su estado y se retiran de la farmacia y de otras ubicaciones. Tras la coordinación y acompañados de un informe técnico del almacén especializado, estos productos se envían al almacén general de la Oficina de Suministros o al organismo competente para su eliminación, de conformidad con la normativa vigente. Este procedimiento garantiza la correcta gestión de los productos caducados, evitando el abuso y promoviendo una atención segura al paciente.



Prescripción

El cumplimiento se basa Receta Única Estandarizada (RUE) con los productos de la farmacia o en el caso de productos controlados, mediante recetas especiales. Para garantizar la uniformidad y seguridad La Denominación Común Internacional (DCI), un sistema de nomenclatura global que facilita la identificación precisa de medicamentos independientemente de su marca, se utiliza en la prescripción. Esta estrategia garantiza que los pacientes reciban la atención adecuada, reduce los malentendidos y errores derivados de la amplia gama de marcas y fomenta el uso prudente y seguro de los productos farmacéuticos.

El Programa Nacional Único de Medicamentos Esenciales (PNUME) garantiza la uniformidad y la seguridad en el proceso de prescripción mediante la adopción de la Denominación Común Internacional (DCI). La selección del producto farmacéutico debe adaptarse a las circunstancias clínicas del paciente, considerando la dosis que mejor se adapte a sus necesidades, al precio más económico y durante el tiempo adecuado. El uso razonable es la base de esta elección de medicamentos, priorizando la seguridad y eficacia del tratamiento. Para garantizar la mejor práctica clínica, se toma La base de un tratamiento médico seguro y eficaz se establece mediante procedimientos, directrices, directivas y documentos técnicos aprobados. Estas recomendaciones garantizan que las prescripciones no solo aborden las necesidades específicas del paciente, sino que también fomenten la eficiencia de los recursos y reduzcan la posibilidad de errores o problemas relacionados con el tratamiento.



De acuerdo con las normas, regulaciones, métodos, criterios y recomendaciones médicas, «prescribir» se refiere al acto de recetar y administrar medicamentos, realizar intervenciones médicas o someterse a tratamientos quirúrgicos. Su objetivo es garantizar que las soluciones sugeridas para los problemas de los pacientes se ajusten a los conocimientos médicos actuales actuales y las mejores prácticas clínicas. La prescripción, por lo tanto, no solo implica la selección adecuada del tratamiento, sino también la integración de estos procedimientos en un marco ético y profesional, asegurando la seguridad y efectividad del cuidado de la salud brindado (23).

La prescripción médica es un acto que conlleva una responsabilidad científica, ética y legal. A través de esta acción, el profesional de la salud selecciona un producto biológico, químico o natural con el propósito de modificar las funciones bioquímicas y biológicas del organismo, con el fin de alcanzar un resultado terapéutico deseado. Este proceso no solo busca el beneficio del paciente, sino que también implica la exposición a un riesgo inherente, que el individuo no tenía previamente y que, en casos extremos, puede generar efectos adversos significativos, e incluso llegar a ser incapacitante o mortal. Por ello, la prescripción debe realizarse con el mayor rigor profesional, tomando en cuenta el balance entre los beneficios esperados y los posibles riesgos asociados, asegurando en todo momento la protección del paciente (24).

Dispensación

La dispensación o entrega de productos farmacéuticos en farmacias requiere la presentación de una receta válida. Esto puede ser la Receta



Única Estandarizada (RUE), una receta especial para medicamentos controlados, o una receta médica emitida por otros establecimientos de salud autorizados. Este requisito asegura el cumplimiento de las normativas vigentes y garantiza que los medicamentos sean dispensados de manera segura y adecuada, evitando su uso indebido y promoviendo un control más riguroso sobre el suministro de productos farmacéuticos.

La administración de uno o más medicamentos, equipos médicos o artículos sanitarios a un paciente o usuario es la actividad profesional del farmacéutico. Esto se realiza a menudo en respuesta a una receta médica emitida por un profesional autorizado. Además de dispensar los medicamentos, el farmacéutico es crucial en este procedimiento, ya que proporciona al paciente asesoramiento e información. También incluye instrucciones sobre el uso correcto del medicamento o dispositivo, los posibles efectos secundarios, las interacciones farmacológicas y las condiciones ideales de almacenamiento. Esta estrategia integral tiene como objetivo garantizar la seguridad y el bienestar del paciente, asegurando que el tratamiento sea seguro y eficaz. (25).

La dispensación de medicamentos es el conjunto de tareas que se realizan bajo la supervisión de un farmacéutico, desde la recepción de una receta o solicitud de un medicamento hasta la entrega del producto al paciente o al profesional sanitario encargado de administrarlo. Este procedimiento implica confirmar la receta, seleccionar el medicamento adecuado, prepararlo y etiquetarlo correctamente, y proporcionar la información pertinente sobre su administración. La dispensación garantiza que el



medicamento se entregue de forma segura y eficiente, cumpliendo con la legislación vigente y los requisitos de calidad. (26).

el medicamento correcto, sino también toda la información esencial relacionada con su uso. Esto incluye detalles sobre posibles interacciones con otros fármacos, contraindicaciones y problemas que podrían surgir debido a un uso inadecuado del producto. El farmacéutico debe asegurar que el paciente comprenda claramente estas indicaciones para minimizar riesgos y optimizar los beneficios del tratamiento, contribuyendo así a una atención médica segura y efectiva.

La dispensación de medicamentos puede comenzar a partir de una receta electrónica o de la solicitud directa de un fármaco por parte del paciente para abordar un problema de salud específico. En este segundo caso, el criterio del farmacéutico comunitario cobra especial relevancia. El farmacéutico no solo se encarga de proporcionar el medicamento solicitado, sino que también tiene la capacidad de ofrecer asesoramiento sanitario, proporcionar indicaciones farmacéuticas detalladas o, cuando sea necesario, recomendar una derivación al médico para una evaluación más exhaustiva. Este enfoque asegura que el paciente reciba el tratamiento más adecuado y seguro, teniendo en cuenta tanto la evidencia científica como las necesidades individuales del paciente.

El diálogo con el paciente es primordial para este proceso, debido a que permite comprender sus circunstancias particulares, identificar posibles alergias y revisar detalladamente la posología, así como las condiciones específicas de administración y conservación del medicamento. Esta comunicación es crucial, especialmente en situaciones de ventas basadas



en consejo farmacéutico, donde el farmacéutico debe asegurarse de que el paciente entienda completamente cómo utilizar el medicamento de manera segura y eficaz. Un intercambio claro y completo de información garantiza que el paciente reciba el tratamiento adecuado y reduce el riesgo de errores o complicaciones relacionadas con el uso del medicamento (27).

Calidad de atención farmacéutica

Desde la obtención de una receta o la solicitud de un medicamento hasta la entrega final del producto al paciente o al profesional sanitario encargado de administrarlo, la distribución de medicamentos abarca todas las tareas que se realizan bajo la supervisión de un farmacéutico. Verificar la receta, elegir el medicamento adecuado, prepararlo y etiquetarlo correctamente, y proporcionar la información pertinente sobre su uso son pasos de este procedimiento. Al cumplir con la legislación vigente y los requisitos de calidad, la dispensación garantiza una administración segura y eficiente del medicamento. Este concepto destaca dos aspectos clave en su análisis: en primer lugar, se refiere a las propiedades o características que posee el objeto en cuestión, y en segundo lugar, evalúa su adecuación o bondad en función de estos atributos. La calidad, por tanto, no solo se basa en las características intrínsecas del objeto, sino también en cómo estas características contribuyen a su utilidad o valor percibido (28) (29).

Numerosos expertos, especialmente del sector sanitario, coinciden en que la calidad consiste en poner en práctica y combinar las necesidades y demandas del consumidor. Por consiguiente, la calidad describe las



características de los productos o servicios que la industria apoya para satisfacer la demanda, y los servicios de alta calidad aumentan la satisfacción del consumidor. (30)

La calidad de los servicios farmacéuticos es una preocupación constante en el ámbito del marketing y la gestión de servicios de salud. Cada vez se realizan mayores esfuerzos para mejorar las buenas prácticas en dispensación y prescripción, asegurando que el personal farmacéutico esté debidamente capacitado y actualizado. Es esencial que el conocimiento y la competencia del personal estén a la altura de las expectativas del usuario, ya que estos son los principales evaluadores de la calidad de los servicios brindados. La percepción y satisfacción del usuario son indicadores clave para medir la efectividad y la calidad del servicio farmacéutico, lo que subraya la importancia de mantener altos estándares en todas las facetas del proceso (31).

La discrepancia entre las necesidades de un usuario y su evaluación del servicio recibido se conoce como calidad. En este sentido, la calidad es una evaluación sistemática que demuestra la capacidad de una organización para crear y mantener elementos importantes y creativos que superen las necesidades y expectativas actuales, beneficiando a los usuarios y a la comunidad. Esta estrategia busca anticipar y abordar las demandas futuras, además de cumplir con los criterios establecidos. Por lo tanto, la percepción subjetiva del beneficiario, basada en su experiencia y nivel de satisfacción con el servicio recibido, se utiliza para evaluar la calidad de la atención médica. (32).



El término "calidad de la atención" se refiere a cómo los consumidores perciben los servicios que reciben, evaluando si la atención cumple con sus expectativas y cómo se presta. Esta característica garantiza que el servicio ofrezca las ventajas y beneficios necesarios para satisfacer adecuadamente las demandas de cada usuario. Además de cumplir con los criterios establecidos, una atención de alta calidad garantiza que los usuarios externos tengan una experiencia satisfactoria, demostrando la dedicación a la excelencia en el servicio. (33).

Calidad

La calidad farmacéutica Es un concepto fundamental en la industria farmacéutica y se refiere a la garantía de que los medicamentos y productos relacionados con la salud cumplen los estándares de calidad, seguridad y eficacia necesarios para proteger la salud y el bienestar de los pacientes.

Horario de atención

La gestión adecuada del tiempo y la organización laboral de los empleados es un factor crítico que puede influir significativamente en los resultados de una empresa. En el contexto de la atención farmacéutica, es esencial asegurar que los horarios de trabajo y las jornadas laborales estén alineados con las necesidades de los clientes para garantizar una disponibilidad constante del servicio. La planificación estratégica de los turnos y la adecuación de los horarios de apertura permiten que el negocio esté accesible cuando los clientes lo necesiten, mejorando así la satisfacción del paciente y la eficiencia del servicio. Esto no solo optimiza la operación diaria, sino que también contribuye a la fidelización del



cliente, al asegurarse de que siempre haya personal capacitado disponible para atender sus necesidades, lo que impacta positivamente en la reputación y el éxito general de la empresa (34).

Información al usuario

El éxito El desempeño de los farmacéuticos se determina principalmente por su capacidad para brindar un tratamiento excelente, mantener un estricto control de calidad y fomentar la confianza en sus grupos y servicios. Lograr la satisfacción del cliente requiere una mejora constante del servicio (35). La opinión de los pacientes sobre el personal médico y los servicios farmacéuticos en general se ve muy influenciada por los tratamientos que reciben. Dado que influyen directamente en la salud y el bienestar del paciente, cualidades como la empatía, la confianza, la seguridad y obtener medicamentos, sino también para recibir orientación y apoyo personalizado, lo cual puede enriquecer significativamente su experiencia en comparación con otros servicios (36). En el contexto de la atención farmacéutica, estos elementos son clave para fortalecer la relación con el paciente y consolidar la reputación de la empresa, asegurando así un servicio integral y satisfactorio.

Varios autores coinciden en que garantizar la satisfacción del paciente con los servicios prestados es el objetivo principal del servicio al cliente. Destacan que, si bien la mayor rentabilidad y eficiencia de los productos es solo una parte del logro, es imperativo que el personal mejore la calidad de su tratamiento. Los clientes que reciben un servicio deficiente pueden no solo evitar realizar más compras, sino también dejar de regresar, lo que podría perjudicar la reputación de la empresa en el mercado. Por lo tanto,



mantener la satisfacción del cliente y mejorar la reputación de la empresa dependen en gran medida de ofrecer una atención de primera clase. El servicio al cliente se ve afectado por la satisfacción de los empleados, por lo que es importante garantizar que los clientes siempre reciban el respaldo necesario y continúen eligiendo la empresa para sus necesidades (37) (38).

Tiempo de espera para la atención

Este es un componente que depende en gran medida del funcionamiento y la configuración del centro médico. En general, existen dos métodos para programar servicios: el modelo de colas y el modelo de citas. El sector sanitario utiliza los mismos procedimientos.

- El primero consiste en avisar al paciente que el médico llegará a una hora determinada y que todas las citas se atenderán por orden de llegada.
- El segundo consiste en avisar al paciente que tiene una cita y que debe llegar unos minutos antes. Con esta técnica, el tiempo de espera del paciente se reduce considerablemente. (39)

Confidencialidad del paciente

Ya sea por ley, ética o por normas de conducta profesional, es fundamental mantener siempre la discreción y el cuidado con la información proporcionada por los usuarios, especialmente cuando se trata de diagnósticos delicados como infecciones urinarias, tuberculosis, VIH, SIDA, hemorroides, entre otros. Este enfoque tiene como objetivo preservar la privacidad del paciente, evitar la exposición de su condición a la burla o al morbo, y garantizar que la información médica se maneje



con la máxima confidencialidad y respeto. La protección de la privacidad del usuario no solo es una obligación ética, sino también un componente crucial para brindar una atención respetuosa y profesional.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Atención farmacéutica: Es la administración prudente de medicamentos con el objetivo de lograr resultados específicos que mejoren la calidad de vida del paciente.

La calidad se entiende como la comparación del nivel actual de atención con el nivel ideal definido.

procedimientos que comienzan con una selección adecuada y continúan con la distribución de medicamentos a almacenes de servicios de salud especializados se conocen como gestión de medicamentos.

Medicamentos: Los fármacos son sustancias químicas que se utilizan para tratar, prevenir o curar enfermedades; para aliviar síntomas; o para ayudar en el diagnóstico de ciertas enfermedades.

Usuarios: Un grupo de personas y recursos asignados a un operador, programa o computadora se denomina usuario en el contexto informática y las redes.



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Diseño de la investigación

El diseño de investigación es no experimental, en estas investigaciones no se manipulan las variables, ya que en estos estudios se observan los fenómenos sin manipular las variables. (40)

3.2. Tipo de investigación

Dado que el estudio se realizó recopilando datos en un período determinado, es fundamental y transversal.

3.3. Método de la investigación

Mediante tablas de frecuencia con sus porcentajes correspondientes y la elaboración de gráficos, se empleó estadística descriptiva para confirmar Se examinó si los factores de gestión de la medicación y la calidad del tratamiento presentaban una relación causal.

Además, la información se ingresó en una base de datos de Excel 2019 para realizar una encuesta en línea a la población de investigación. El análisis de datos se realizó con SPSS v27.0.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Está conformada por las personas que acuden al servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución de Juliaca durante los meses de agosto, septiembre y octubre de 2023. En total son 1,620 usuarios.

3.4.2. Muestra

En agosto, septiembre y octubre de 2023, las personas que acudieron al servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución en Juliaca



conformaron este grupo. Un total de 1620 personas lo utilizan. $n =$

$$\frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

En donde:

- N es el tamaño de la población.
- e = margen de error del 5 % = 0,05
- Z es el nivel de confianza del 95 %, que es 1,96.
- q = 0,5 para la proporción de personas sin ese rasgo
- p = 0,5 para la proporción de personas con él en la población; n = Muestra

Reemplazamos a la formula los valores:

$$n = \frac{1620 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (1620 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{5186160}{16693}$$

$$n = 310.67$$

$$n = 311$$

Entonces como muestra obtenemos 311 usuarios del servicio de farmacia.

CRITERIOS DE INCLUSIÓN

- Usuarios internos de ambos sexos mayores de 18 años que trabajan en el departamento de farmacia
- Usuarios internos que dieron su consentimiento voluntariamente para completar la encuesta.

CRITERIOS DE EXCLUSIÓN

- Usuarios internos menores de 18 años
- Usuarios internos que no desean responder la encuesta
- Señoras con bebes en brazo



- Señores muy ancianos
- Pacientes con fracturas

3.5. Técnicas e instrumentos

3.5.1. Técnica

Este grupo fue creado por los pacientes que acudieron al servicio de farmacia del Centro de Salud La Revolución de Juliaca durante agosto, septiembre y octubre de 2023. Fue utilizado por 1,620 personas en total.

3.5.2. Instrumento

Se emplea el cuestionario como instrumento de recolección de información. Este recoge información de manera directa de cada unidad de análisis considerada en la investigación (40).

3.5.3. Análisis estadístico

Según los instrumentos aplicados, se tiene información demográfica y preguntas para el análisis de las variables en estudio, para ello se presenta tablas y gráficos estadísticos a nivel descriptivo, para lograr los objetivos planteados se consideró el análisis bivariado, para lo cual se presentan tablas de dos variables, analizando las variables en estudio y sus dimensiones y para el caso de la comprobación de hipótesis se desarrollo mediante la prueba de chi cuadrada por tener variables categorías y se analizó la dependencia entre variables.

3.6. Diseño de contrastación de hipótesis

- a) **Formulamos la hipótesis:**



Ha: En el Centro de Salud Revolución – Juliaca, 2023, la gestión de medicamentos tiene un impacto significativo en la calidad del tratamiento farmacéutico brindado a los usuarios de servicios de farmacia.

H0: Entre los usuarios de servicios de farmacia en el Centro de Salud Revolución – Juliaca, 2023, la gestión de medicamentos no tiene un impacto perceptible en la calidad del tratamiento farmacéutico.

b) El nivel de significancia

El nivel de significancia para el presente estudio se definió con el 5% ($\alpha=0.05$) es decir se tiene un nivel de confianza del 95%.

c) Prueba estadística

La rho de Spearman corresponde a la siguiente formula.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dónde:

El Coeficiente Spearman, ρ , puede tomar un valor entre +1 y -1 donde,

- Una relación de rango perfecta se indica con un valor de +1 en ρ .
- No existe relación de rango cuando ρ es igual a 0.
- Una relación completamente negativa entre las clasificaciones se indica con un valor de -1 en ρ .

La correlación entre las dos clasificaciones es menor si el valor de ρ se acerca a 0.

3.7. Validez y confiabilidad del instrumento

Tres farmacéuticos expertos examinan el contenido del instrumento para garantizar que sea lo suficientemente confiable para respaldar el desarrollo de cada indicador de gestión de medicamentos y calidad de atención.

La confiabilidad se realizó por alfa de Cronbach:

- **Análisis de fiabilidad del cuestionario de Gestión de Medicamentos**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,750	6

Utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, el análisis de fiabilidad del Cuestionario de Gestión de la Medicación mostró una alta consistencia interna, con un coeficiente de 0,750 para los seis ítems o preguntas. Este hallazgo implica que existe un nivel suficiente de correlación entre los ítems.

- **Análisis de fiabilidad del cuestionario de Calidad de atención farmacéutica**

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,769	4

Con un total de cuatro ítems, el estudio de fiabilidad del cuestionario de Calidad de Atención Farmacéutica mediante el coeficiente alfa de Cronbach



arrojó un resultado de 0,769, lo que sugiere una fuerte consistencia interna del instrumento.



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Para lograr el objetivo general y los objetivos específicos, se analizó los resultados de la encuesta en forma cualitativa, para ello se presenta tablas bivariados en las cuales se describe la opinión de los usuarios respecto a la gestión de medicamento con sus respectivas dimensiones y la calidad de atención recibida en el centro de salud Revolución.

Objetivo general: Determinar la influencia de la gestión de medicamentos y la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca, 2023.



Tabla 1. GESTIÓN DE MEDICAMENTOS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA

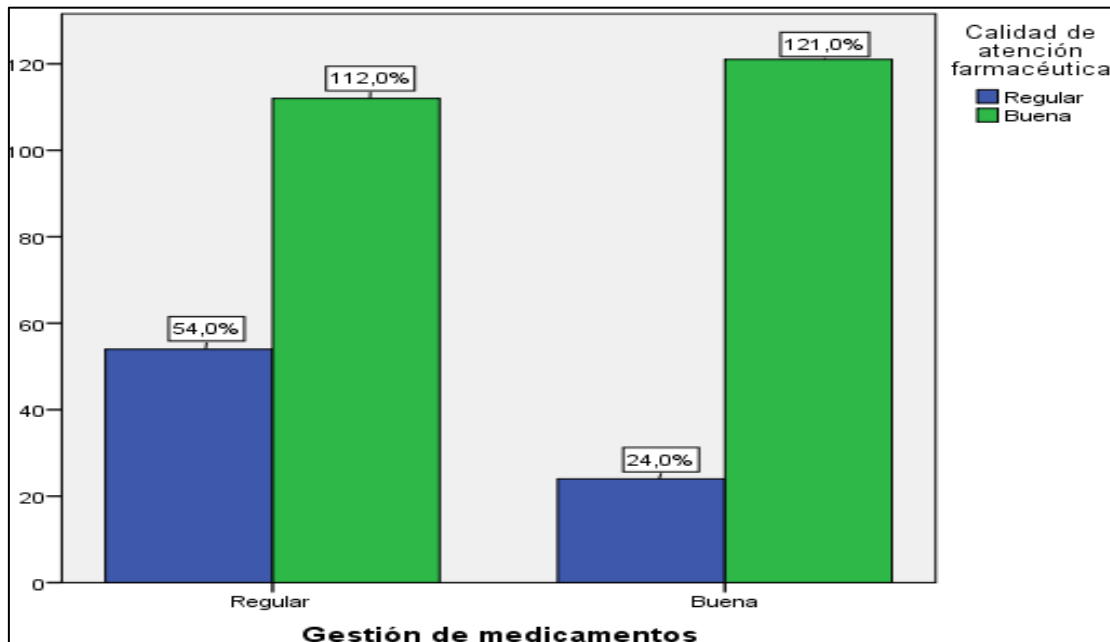
Gestión de medicamentos	Calidad de atención farmacéutica					
	Regular		Buena		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%
Regular	54	32,5	112	67,5	166	53,38
Buena	24	16,6	121	83,4	145	46,62
Total	78	25,1	233	74,9	311	100,0

Fuente: Cuestionario

Coeficiente de correlación Rho Spearman: (0,184) "POSITIVA BAJA"

Sig. (bilateral): 0.001 N: 311

Figura 1. GESTIÓN DE MEDICAMENTOS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA



Fuente: Tabla 1

Interpretación: Figura 1 y Tabla 1. Una investigación sobre la correlación En cuanto a la calidad del tratamiento farmacéutico y la gestión de medicamentos, el 32,5 % de los encuestados la consideró regular, mientras que el 67,5 % la consideró regular. Sin embargo, el 16,6 % de los encuestados calificó la gestión de medicamentos y la calidad de la atención como mala, mientras que el 83,4 % la consideró buena. En este caso, podemos demostrar que existe una fuerte correlación entre la gestión de medicamentos y la calidad de la atención al paciente; es decir, una mejor gestión de medicamentos se traduce en una mejor atención al paciente.

Deberíamos rechazar H_0 y aceptar H_1 a la luz del análisis Rho de Spearman (0,184), que muestra una correlación positiva baja. El nivel de significancia fue de 0,001, que es menor que 0,05. Hay suficiente.

Discusión de resultados



Los hallazgos de nuestro estudio están en línea con los de “**Rodríguez (2)** en el **2021** y **Castellón (3)** en el **2019**”, También concluyó que el grado de atención brindada en los servicios farmacéuticos se correlaciona significativamente con la gestión de medicamentos. En su investigación sobre la farmacia del Hospital Teófilo Dávila, Rodríguez A. descubrió que la percepción de seguridad y satisfacción de los consumidores puede verse positivamente afectada por una gestión adecuada de medicamentos. En consonancia con nuestros hallazgos sobre los impactos positivos de una gestión farmacéutica eficiente, Castellón R. señaló que elementos como la confianza y la empatía son cruciales para la satisfacción del usuario.

OE1: "Determinar el impacto de la calidad del tratamiento farmacéutico y la programación de medicamentos en los consumidores de servicios de farmacia en el Centro de Salud Revolución de Juliaca".



Tabla 2. PROGRAMACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA

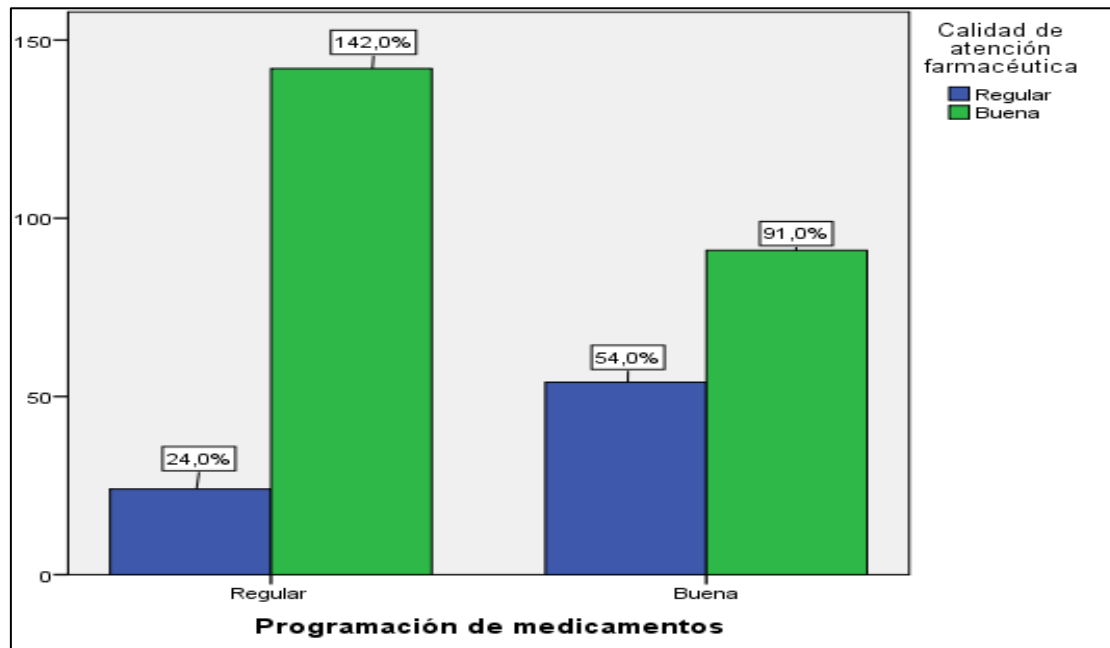
Programación de medicamentos	Calidad de atención farmacéutica					
	Regular		Buena		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%
Regular	24	14.5	142	85.5	166	53,38
Buena	54	37.2	91	62.8	145	46,62
Total	78	25,1	233	74,9	311	100,0

Fuente: Cuestionario

Coeficiente de correlación Rho Spearman: (-0.262)
Sig. (bilateral): 0.001

“CORRELACION NEGATIVA BAJA”
N: 311

Figura 2. PROGRAMACIÓN DE MEDICAMENTOS Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA



Fuente: Tabla 2

Interpretación: La tabla y figura 2, Mientras que tanto la calidad de la atención como la categorización de la gestión de la medicación son vistas favorablemente como excelentes por el 62,8% y la calidad como regular por el 37,2%, también podemos demostrar que existe un vínculo entre la programación de la medicación y la calidad de la atención porque cuanto mayor sea la calificación de la programación de la medicación, mejor será también la calidad de la atención. En la dimensión de programación de las variables de gestión de la medicación y calidad de la atención, los usuarios califican la programación de la medicación como regular y la calidad como buena el 85,5% del tiempo, mientras que el 14,5% la califica como regular. Dada la baja correlación negativa encontrada por la prueba Rho de Spearman (-0,262) y el umbral de significancia de 0,001, que es menor de 0,05, deberíamos rechazar H0 y aceptar H1. El



establecimiento de salud Revolución de la ciudad de Juliaca cuenta con “evidencia suficiente para constatar que el farmacéutico ofrece atención farmacéutica de excelente calidad a los consumidores del servicio de farmacia en el año 2023, a pesar de la inadecuada programación de medicamentos”.

Discusión de resultados

Estos hallazgos son reforzados por estudios nacionales como **Toma (4)** en el **2023**, Se enfatizó la importancia de la gestión farmacéutica para la satisfacción del paciente en un policlínico de Lima. Según la investigación de Toma J., los aspectos de la gestión farmacéutica, incluyendo las prácticas técnicas y humanísticas, tienen una gran influencia en la satisfacción del paciente. Esto demuestra que una buena gestión no solo genera opiniones sobre la calidad del tratamiento, sino que también aumenta los niveles de satisfacción general.

OE2: "Determinar el impacto de la calidad de la atención farmacéutica y el almacenamiento de medicamentos en los usuarios de servicios de farmacia en el Centro de Salud Revolución de Juliaca".



Tabla 3. ALMACENAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA

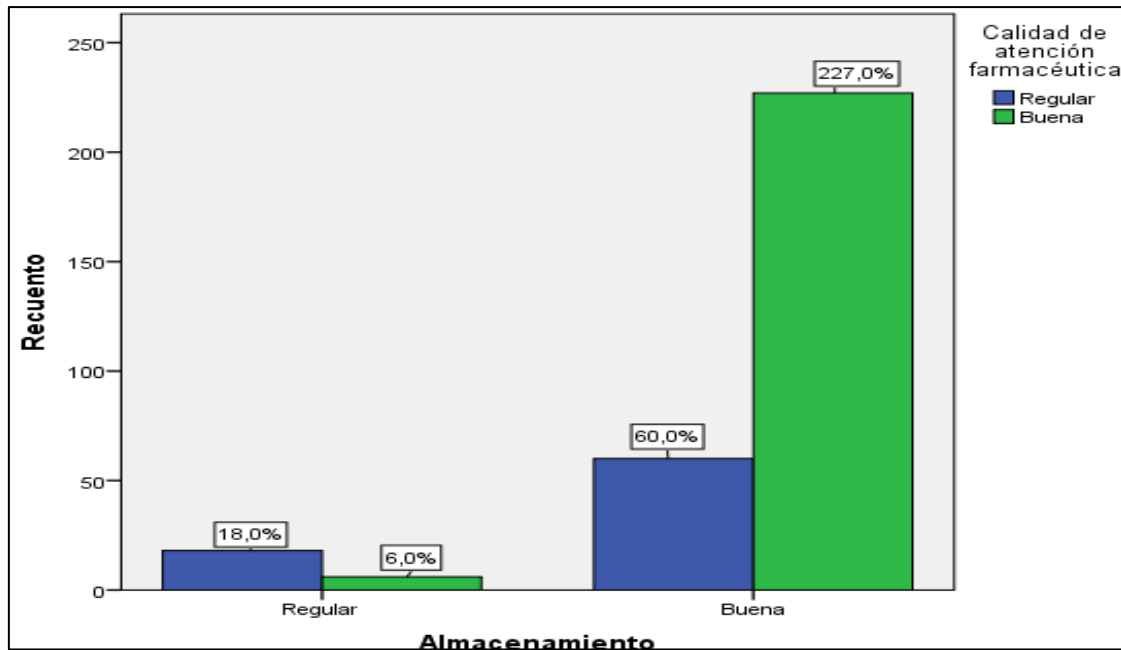
Almacenamiento	Calidad de atención farmacéutica					
	Regular		Buena		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%
Regular	18	75.0	6	25.0	24	7,72
Buena	60	20.9	227	79.1	287	92,28
Total	78	25,1	233	74,9	311	100,0

Fuente: Cuestionario

Coefficiente de correlación Rho Spearman: (0.333) "CORRELACION POSITIVA BAJA"

Sig. (bilateral): 0.001 N: 311

Figura 3. ALMACENAMIENTO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA



Fuente: Tabla 3

Interpretación:

La tabla y figura 3, Se analiza el aspecto del almacenamiento de medicamentos y su relación con la calidad de la atención. Con una calificación regular para el almacenamiento de medicamentos, es evidente que el 75,0 % de los pacientes recibe un tratamiento de calidad regular, mientras que solo el 25,0 % recibe una buena atención. Aun así, el 79,1 % de los pacientes recibe una buena atención y el 20,9 % una atención regular, según una calificación de almacenamiento buena. Aquí también se observa cierta discrepancia en las puntuaciones entre la calidad de la atención y el almacenamiento de medicamentos.

En otras palabras, deberíamos rechazar H_0 y aceptar H_1 , ya que la prueba Rho de Spearman indica una correlación positiva moderada (0,333) y el umbral de significancia es 0,001, que es inferior a 0,05.



Existen datos suficientes para afirmar que, en el año 2023, la calidad de la atención farmacéutica brindada a los consumidores del servicio de farmacia en el Centro de Salud Revolución de Juliaca se ve fuertemente impactada por el almacenamiento de medicamentos.

Discusión de resultados

De manera similar, el estudio de **Lozano (5)** en el **2022**, Nuestro hallazgo de que una mayor satisfacción del cliente se correlaciona con una gestión farmacéutica eficaz se ve respaldado por la investigación de calidad realizada en la Farmacia de Lujo de Cajamarca. Lozano F. descubrió una fuerte relación entre la satisfacción del paciente y la calidad del tratamiento, Esto implica que las percepciones positivas de los servicios recibidos se asocian con prácticas eficientes de distribución de medicamentos.

OE3: «Describe cómo los usuarios de los servicios de farmacia del Centro de Salud Revolución de Juliaca se ven afectados por el uso de medicamentos recetados y la calidad de la terapia farmacéutica».



Tabla 4. PRESCRIPCIÓN Y LA INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA

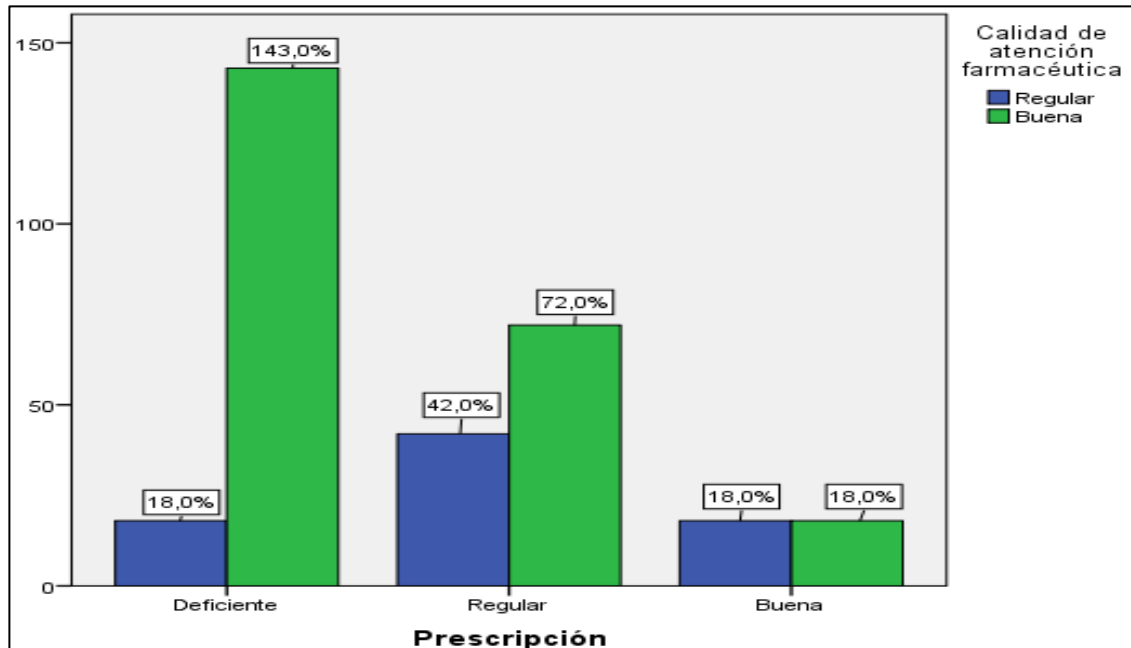
Prescripción	Calidad de atención farmacéutica					
	Regular		Buena		Total	
	fi	%	fi	%	Fi	%
Deficiente	18	11.2	143	88,8	161	51,77
Regular	42	36.8	72	63,2	114	36,66
Buena	18	50.0	18	50,0	36	11,58
Total	78	25,1	233	74,9	311	100,0

Fuente: Cuestionario

Coefficiente de correlación Rho Spearman: (-0.344) "CORRELACION NEGATIVA BAJA"

Sig. (bilateral): 0.001 N: 311

Figura 4. PRESCRIPCIÓN Y LA INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA



Fuente: Tabla 4

Interpretación: Según la tabla y figura 4, En cuanto a las prescripciones de medicamentos recetados y la calidad de la atención, los usuarios las evalúan de la siguiente manera: el 50 % considera regular y el otro 50 % buena; el 36,8 % considera la prescripción regular y la calidad regular, y el 63,2 % buena; el 11,2 % considera la prescripción mala y la calidad regular, y el 88,8 % excelente. Dado que la calidad de la atención es mayor en la categoría buena y significativamente menor en la de calidad regular, es evidente que existe una relación entre ambas. A continuación, se indica que «el nivel de significancia es de 0,001, inferior a 0,05, y la significancia de la prueba Rho de Spearman (-0,344) indica una correlación negativa baja». Existen datos suficientes para afirmar que, en 2023, el farmacéutico del Centro de Salud Revolución de la ciudad de Juliaca ofrece



un tratamiento farmacéutico de alta calidad a los pacientes, incluso ante prescripciones de calidad inferior.

Discusión de resultados

Sin embargo, los estudios locales como el de **Sanca (8)** en el **2022** y **Aguilar y Aguilar (9)** en el **2022**, Presentan un mayor grado de varianza en las percepciones de calidad y satisfacción. Si bien la satisfacción del cliente y la calidad del tratamiento mostraron una fuerte correlación, Sanca J. observó que varias áreas, como los tiempos de espera y la disponibilidad de productos, generaron impresiones desfavorables. En su estudio sobre el Centro de Salud Simón Bolívar, Aguilar O. y Aguilar M. descubrieron que, si bien la satisfacción general era excelente, existen áreas de mejora.

OE4: "Examinar cómo la calidad del tratamiento farmacéutico y la dispensación de medicamentos afectan a los consumidores de servicios de farmacia en el Centro de Salud Revolución de Juliaca".



Tabla 5. DISPENSACIÓN Y LA INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA

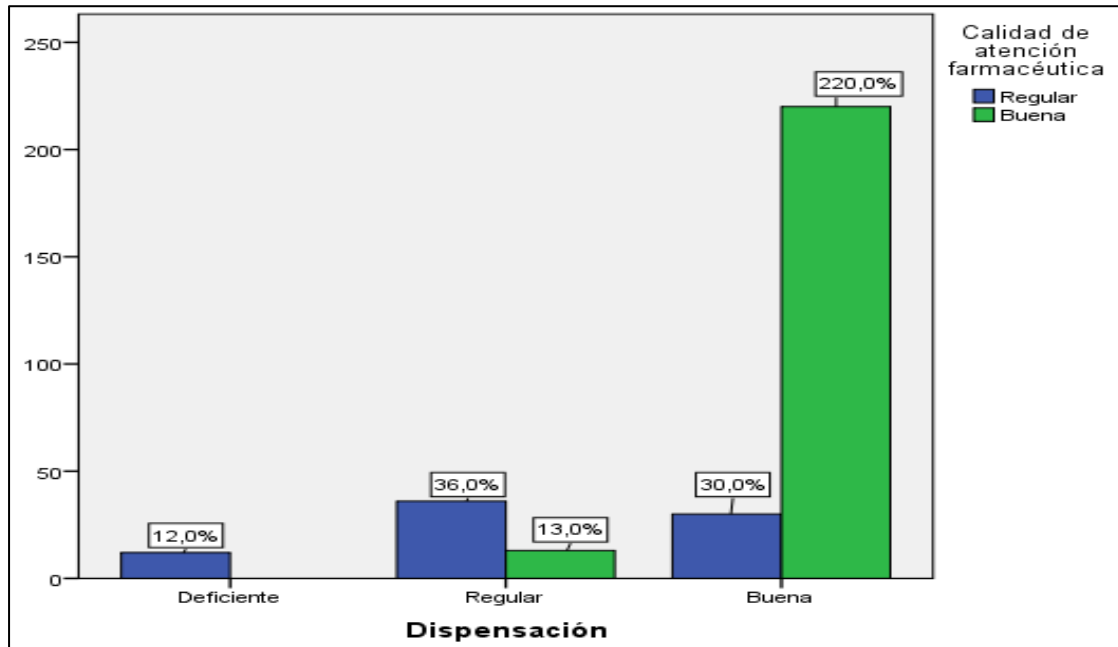
Dispensación	Calidad de atención farmacéutica					
	Regular		Buena		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	12	100,0	0	0,0	12	3,86
Regular	36	73,5	13	26,5	49	15,76
Buena	30	12,0	220	88,0	250	80,39
Total	78	25,1	233	74,9	311	100,0

Fuente: Cuestionario

Coeficiente de correlación Rho Spearman: (0.618)

Sig. (bilateral): 0.001 N: 311

Figura 5. DISPENSACIÓN Y LA INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA



Fuente: Tabla 5

Interpretación:

La tabla y figura 5, Los usuarios califican la distribución de recetas como excelente, mientras que la calidad de la atención la califican como mala (12,0%) y alta (88,0%). Las puntuaciones para la entrega regular de medicamentos y la calidad del tratamiento pueden recalcarse de la siguiente manera: regular (73,5%) y buena (26,5%). Finalmente, el 100% de los encuestados considera que la calidad es regular y la dispensación, mala. Como se sabe que una mejor dispensación de medicamentos también resulta en un mejor tratamiento, existe una conexión entre la calidad de atención que reciben los usuarios del servicio de farmacia en el centro de salud y la calidad de dispensación de medicamentos. Con una correlación moderadamente significativa y un nivel de significancia de 0,001, inferior a 0,05, la prueba Rho de Spearman (0,618) sugiere que debemos aceptar H1 y rechazar H0. Existen datos suficientes para afirmar que, en el año



2023, la calidad de la atención farmacéutica brindada a los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Revolución de Juliaca se ve fuertemente impactada por la forma de dispensación de los medicamentos.

Discusión de resultados

Estos estudios locales resaltan la necesidad de abordar ciertas áreas de mejora del servicio farmacéutico para obtener una visión más consistente de la calidad del tratamiento. Si bien las tendencias básicas son similares, las percepciones de los usuarios varían, lo que significa que, para lograr una mejora completa en la calidad de la atención, las intervenciones deben adaptarse a las necesidades y condiciones locales.

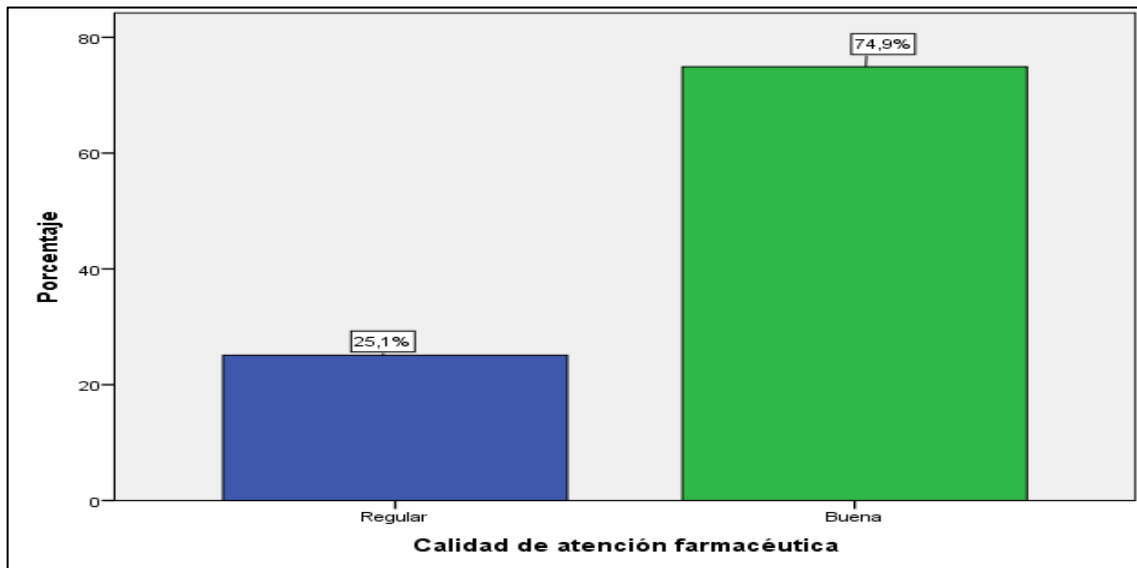
OE5: "Evaluar la calidad del tratamiento farmacéutico brindado a los pacientes del Centro de Salud Revolución en Juliaca que utilizan el servicio de farmacia".

tabla 6. CALIDAD DE ATENCION FARMACEUTICA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCION – JULIACA.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	78	25.1
	Buena	233	74.9
	Total	311	100.0

Nota: cuestionario

Figura 6. CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA



Fuente: Cuestionario

Interpretación:

La tabla y figura 6 En cuanto a la calidad de la atención, se revela que el 25,1% de los usuarios considera la calidad regular, mientras que el 74,9% afirma que la atención es de excelente calidad. Aquí, se observa que el departamento de farmacia del Centro de Salud Revolución brinda atención de alta calidad. Con base en los resultados de los ensayos (311) y la proporción (0,749), así como en la categoría de éxitos (233), también se realizó la prueba de proporciones de una muestra. Debemos rechazar H_0 y aceptar H_1 , ya que la prueba Z para proporciones tiene una significancia de 0,001, que es menor que 0,05. Podemos confirmar que los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución en Juliaca reciben atención farmacéutica de alta calidad.

Discusión de resultados

Los resultados muestran una correlación favorable entre la calidad percibida en los servicios farmacéuticos y la gestión eficiente de los medicamentos, así como la programación y dispensación adecuadas. Sin embargo, para garantizar



mejoras significativas en la calidad del tratamiento, es fundamental abordar las áreas de prescripción y almacenamiento.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó que la gestión de medicamentos y la calidad del tratamiento farmacéutico influyeron en los usuarios de servicios de farmacia en el Centro de Salud Juliaca Revolution en 2023. El análisis Rho de Spearman reveló una correlación positiva extremadamente baja (0,184), con un nivel de significancia de 0,001, o inferior a 0,05. Por lo tanto, se confirma la hipótesis planteada y se verifica que la gestión de medicamentos influyó significativamente en la calidad de la atención farmacéutica brindada a los usuarios de servicios de farmacia en el Centro de Salud Juliaca Revolution en 2023.

SEGUNDA: Analizamos la programación de recetas, la calidad de la atención farmacéutica en el Centro de Salud Revolución-Juliaca y cómo la programación de medicamentos afectó a los usuarios de los servicios de farmacia. La prueba rho de Spearman reveló una asociación moderadamente negativa (-0,262) con un nivel de significancia de 0,001. Dado que podemos verificar que la programación de medicamentos afecta significativamente la calidad de la atención farmacéutica brindada a los usuarios de los servicios de farmacia en el Centro de Salud Revolución-Juliaca, la hipótesis propuesta es aceptable.

TERCERA: Se determinó cómo la calidad del tratamiento farmacéutico de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Revolución-Juliaca se vio afectada por la forma en que se almacenaron sus medicamentos. Con un nivel de significancia de 0,001, inferior a



0,05, y una correlación positiva moderada, la prueba rho de Spearman (0,333) sugiere que debemos aceptar H1 y rechazar H0.

CUARTA: Se determinó cómo la calidad del tratamiento farmacéutico y las prescripciones de medicamentos afectaron a los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Revolución-Juliaca. Por lo tanto, podemos confirmar que las prescripciones de medicamentos afectan significativamente la calidad del tratamiento farmacéutico entre los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Revolución-Juliaca, por lo que se acepta la hipótesis propuesta, dado que el nivel de significancia es de 0,001, inferior a 0,05, y que la significancia de la prueba Rho de Spearman (-0,344) implica una correlación moderadamente negativa.

QUINTA: Se examinaron la programación de recetas, la calidad de la atención farmacéutica en el Centro de Salud Revolución-Juliaca y el impacto de la programación de medicamentos en los usuarios de los servicios de farmacia. Con un nivel de significancia de 0,001, la prueba rho de Spearman indicó una relación ligeramente negativa (-0,262). La hipótesis planteada es aceptable, ya que podemos confirmar que la programación de medicamentos influye significativamente en la calidad de la atención farmacéutica brindada a los usuarios de los servicios de farmacia en el Centro de Salud Revolución-Juliaca.

SEXTA: Al evaluar la calidad del tratamiento farmacéutico entre los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Revolución-Juliaca, el 74.9% afirmó que la atención fue buena. En consecuencia,



confirmamos que el servicio de farmacia del Centro de Salud Revolución-Juliaca ofrece un tratamiento farmacéutico de alta calidad, lo que respalda esta premisa. Esto demuestra que el servicio farmacéutico suele tener una buena percepción, destacando que la atención recibida es, en general, excelente.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al director técnico de la farmacia y jefe del establecimiento, se sugiere optimizar la gestión de medicamentos en las áreas de almacenamiento, recepción y dispensación, ya que una mejora en estas áreas incrementa la percepción positiva de la calidad de atención. La evidencia muestra que una gestión eficaz está estrechamente relacionada con una mayor satisfacción del usuario en los servicios farmacéuticos.

SEGUNDA: Al director técnico, se encomienda mejorar la programación de medicamentos, ya que una programación eficiente está asociada con una mayor percepción de calidad en la atención. La evidencia sugiere que una mejor programación contribuye significativamente a una experiencia más satisfactoria para los usuarios.

TERCERA: Al director técnico, debería optimizar el almacenamiento de medicamentos, ya que una mejora en esta área puede elevar la percepción de la calidad de atención. Aunque un buen almacenamiento no siempre garantiza una alta calidad de atención, es crucial para mejorar la percepción general.

CUARTA: Al director técnico, se propone enfocar esfuerzos en mejorar la calidad de la prescripción de medicamentos, ya que una prescripción adecuada tiende a estar asociada con una percepción positiva de la calidad de atención. Esto sugiere que optimizar la prescripción puede elevar la experiencia general del usuario.



QUINTA: Al personal técnico, se recomienda mejorar la distribución de medicamentos para mejorar la calidad de la atención. Los resultados muestran que una dispensación de alta calidad se asocia con una percepción positiva de la atención, mientras que una dispensación deficiente afecta negativamente la satisfacción del usuario.

SEXTA: Al personal técnico, se propone mantener y reforzar las prácticas actuales en el servicio de farmacia, porque el 74,9% de los usuarios considera que la calidad de la atención es buena. Sin embargo, se debe abordar el 25.1% que considera la atención regular para mejorar la satisfacción general.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Castellano P, Pérez B. Desabastecimiento de medicamentos: un problema en constante crecimiento. España: Pharmaceutical; 2020.
2. Rodríguez ÁE. en su tesis titulada: "Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala". (Tesis de pregrado). Guayaquil, Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2021.
3. Castellón R. en su investigación que lleva por título: "Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019". (Tesis de maestría). Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2019.
4. Toma JP. nos expone la tesis titulada: "La gestión farmacéutica en la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un policlínico, Lima-2022". (Tesis de posgrado). Lima – Perú: Universidad César Vallejo; 2023.
5. Lozano F. Realizó una investigación titulada: "Calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los usuarios de la botica Luxury Cajamarca 2022". (Tesis de pregrado). Huancayo – Perú: Universidad Roosevelt; 2022.
6. Atencia L, Huapaya JM. Llevaron a cabo un estudio: "Nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios del servicio de farmacia del



- puesto de salud primavera del distrito de Comas, mayo a julio del 2021".
(Tesis de pregrado). Huancayo – Perú: Universidad Roosevelt; 2022.
7. Quispe D. nos expone la tesis titulada: "Calidad de atención en farmacias y boticas del mercado Pedro Vilcapaza, ciudad de Juliaca, marzo a abril – 2021". (Tesis de pregrado). Perú: Universidad María Auxiliadora; 2021.
 8. Sanca J. en su tesis titulada: "Nivel de satisfacción y calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Santa Catalina, Junio - Setiembre 2021". (Tesis de pregrado). Juliaca: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Puno; 2022.
 9. Aguilar O, Aguilar M. en su tesis titulada: "Nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios de la farmacia del centro de salud Simón Bolívar - Puno, junio a julio 2022". (Tesis de pregrado). Huancayo – Perú: Universidad Roosevelt; 2022.
 10. Garay S, Colunga M. Impacto de la gestión farmacéutica en la eficiencia del sistema de salud. España: Salud y Gestión; 2020.
 11. Napal V. Gestión en Farmacia Hospitalaria. España: Navarra; 2015.
 12. Bardi G, Gil A, Grinblat E, Monsalvo M. Ciclo de gestión del medicamento. Buenos Aires: Ministerio de Salud de Argentina. [Online].; 2015
 13. González R, Bestard J, Berenguer M. Las relaciones con el paciente en el marco institucional Cubana; 2020.
 14. De la Fuente L. Modelos de integración para la gestión de la farmacia. [Online].; 2017 [cited 2023 05 10. Available from: <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-profesional-3-articulo-modelosintegracion->.



15. González , Méndez J. Gestión de medicamentos y seguridad del paciente: Revista de Ciencias Médicas; 2019.
16. Pérez J, López M, Rodríguez A. Adherencia al tratamiento y programación de medicamentos en pacientes crónicos. : Journal of Clinical Pharmacy; 2021.
17. Rodríguez M, Fernández R. La importancia de la educación del paciente en la programación de medicamentos. : Medicina y Salud; 2020.
18. Sánchez V, García F, Gómez E. Tecnologías digitales en la programación de medicamentos en España y México España: Revista de Innovación en Salud; 2022.
19. MINSA. Resolución Ministerial N.º 116-2018-MINSA. [Online].; 2018 [cited 2023 08 28. Available from: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/187637-116-2018-minsa>.
20. Cconocc J. Gestión del suministro de medicamentos y su relación con la disponibilidad en el Hospital Regional de Ayacucho "Miguel Ángel Mariscal Llerena", Ayacucho 2019. (Tesis de posgrado). Ayacucho - Perú: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2022.
21. García A, López M. Buenas Prácticas de Almacenamiento en el sector farmacéutico: Desafíos y soluciones. : Revista de Farmacia Hospitalaria; 2021.
22. Martínez J, Fernández R, Castro L. Gestión eficiente del almacenamiento de productos médicos en almacenes especializados. ; 2020.
23. Hernández A, García M. Prescripción. [Online].; 2020 [cited 2023 09 20. Available from:



- <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1489§ionid=96951747>.
24. Pérez J. La prescripción médica es un acto científico, ético y legal. [Online].; 2002 [cited 2023 09 21. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252002000200001.
 25. MINSA. Directiva administrativa N° 301 -2021- Minsa -Digemid. [Online].; 2021 [cited 2023. Available from: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/01/1146082/rm-053-2021-minsa.pdf>.
 26. Santos B, Pérez I. Dispensación de medicamentos de especial control. [Online].; 2012 [cited 2023 09 19. Available from: <https://www.sefh.es/bibliotecavirtual/fhtomo1/cap2612.pdf>.
 27. Fety. La dispensación farmacéutica: un servicio profesional mucho más allá de la venta. [Online].; 2020 [cited 2023 09 19. Available from: <https://www.lafarmaciahoy.com/temas-destacados/dispensacion-farmacautica-servicio-profesional/>.
 28. Barzola Elescano ML, Mondaca Luna R. Hospital de Urgencias Grau Essalud III Farmacia Ambulatoria Satisfacción y Calidad de Atención del Usuario. [Online].; 2019. Available from: <http://repositorio.uwiener.edu.123456789/3659>.
 29. Paredes Bellido LF. Cumplimiento de la Farmacia Hospital Juliaca Carlos Monge Medrano con las prácticas de dispensación y satisfacción del usuario Juliaca: UANCV; 2019.



30. Duque Oliva EJ. El concepto de calidad del servicio y su modelo de medición. [Online].; 2005 [cited 2023 06 25. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>.
31. Sanchez Gundin J, Recuero Galve L. Satisfacción percibida del servicio de farmacia: medición, análisis y mejora. [Online].; 2015. Available from: <http://www.revistadelaofil.org/satisfaccion-percibida-del-servicio-de-farmacia-mejora/%0Ahttp://www.revistadelaofil.org/influencia-la-promocion-publicidad-uso-racional-medicamentos/>.
32. Pérez A. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en los consultorios externos de un hospital público de Lima. Perú: Universidad César Vallejo; 2018.
33. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Guayaquil.: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.; 2018.
34. Diario-Gestion. Determina el horario de atención de tu negocio. [Online].; 2021 [cited 2023 09 21. Available from: <https://destinonegocio.com/pe/gestion-pe/determina-el-horario-de-atencion-de-tu-negocio/>.
35. Solorzano G, Aceves J. La importancia de la calidad del servicio al cliente para las operaciones de la empresa.: Revista el mailbox de pacioli; 2013.
36. Esteve J. Atención al cliente en la farmacia: importancia, beneficios y claves. [Online].; 2002 [cited 2023 09 21. Available from: <https://www.concep.es/atencion-cliente-farmacia-importancia>.



37. Duque E. Revisar el concepto de calidad del servicio y su modelo de medición. [Online].; 2005 [cited 2023 09 21. Available from: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>.
38. Barrientos JD. Calidad de atención y satisfacción del usuario en los servicios de farmacia del Centro de Salud Laura Caller en Los Olivos Lima: Universidad del Cesar Vallejo; 2018.
39. Pacheco E. Tiempo de espera para asistencia sanitaria Perú.: Oficina editorial de Perú; 2018.
40. Alan D, Cortez L. Procesos y fundamentos de la investigación científica: UTMACH.; 2017.



ANEXOS



ANEXO 1. MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
2	EDAD	Númerico	8	0	Edad	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	SEXO	Númerico	8	0	Sexo	{1, Masculin...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	G1	Númerico	8	0	¿Con qué frecuencia encuentra los medicamentos recetados disponibles en la farmacia?	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	G2	Númerico	8	0	¿Le informan sobre la fecha de vencimiento de los medicamentos que recibe?	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	G3	Númerico	8	0	¿Con qué frecuencia se cumplen correctamente las recetas que presenta en la farmacia?	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	G4	Númerico	8	0	¿Cómo evaluaría las condiciones de almacenamiento de los medicamentos en la farmacia (limpie...	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	G5	Númerico	8	0	¿Recibe una receta médica detallada y clara cuando visita la farmacia?	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	G6	Númerico	8	0	¿Recibe todos los medicamentos recetados en la cantidad indicada?	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	C1	Númerico	8	0	¿Cómo evaluaría la conveniencia del horario de atención de la farmacia?	{1, Muy inc...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	C2	Númerico	8	0	¿Cómo calificaría la calidad de la información proporcionada sobre el uso de los medicamentos?	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	C3	Númerico	8	0	¿Cómo evaluaría el tiempo de espera para ser atendido en la farmacia?	{1, Muy lent...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	C4	Númerico	8	0	¿Cómo calificaría el manejo de la confidencialidad de su información personal y médica en la farm...	{1, Muy mal...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	D1	Númerico	8	0	Programación de medicamentos	{1, Deficient...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	D2	Númerico	8	0	Almacenamiento	{1, Deficient...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	D3	Númerico	8	0	Prescripción	{1, Deficient...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	D4	Númerico	8	0	Dispensación	{1, Deficient...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	V1	Númerico	8	0	Gestión de medicamentos	{1, Deficient...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	V2	Númerico	8	0	Calidad de atención farmacéutica	{1, Baja}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											



	EDAD	SEXO	G1	G2	G3	G4	G5	G6	C1	C2	C3	C4	D1	D2	D3	D4	V1	V2
1	40	Masculino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Algunas ve...	Conveniente	Buena	Muy rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Regular	Regular	Buena
2	31	Femenino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
3	47	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
4	33	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
5	51	Masculino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
6	43	Masculino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Nunca	Siempre	Muy conve...	Buena	Rápido	Excelente	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
7	23	Femenino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
8	39	Femenino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
9	44	Femenino	Siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
10	28	Femenino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
11	36	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
12	22	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
13	27	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
14	31	Femenino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
15	25	Femenino	Siempre	Nunca	Siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Muy conve...	Regular	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Regular
16	49	Masculino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Conveniente	Excelente	Muy rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
17	33	Masculino	Casi siempre	Nunca	Algunas ve...	Buena	Algunas ve...	Algunas ve...	Conveniente	Buena	Rápido	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
18	53	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
19	31	Femenino	Siempre	Rara vez	Siempre	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
20	37	Femenino	Siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Siempre	Siempre	Muy conve...	Excelente	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
21	22	Masculino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Rara vez	Siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena
22	34	Femenino	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Muy conve...	Excelente	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
23	28	Femenino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Casi siempre	Siempre	Muy conve...	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
24	20	Femenino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Excelente	Nunca	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Regular	Regular	Regular
25	25	Femenino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Rara vez	Nunca	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Deficiente	Regular	Regular
26	34	Masculino	Casi siempre	Siempre	Algunas ve...	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
27	25	Masculino	Siempre	Siempre	Siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Rápido	Excelente	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena



28	23	Masculino	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Buena	Rara vez	Nunca	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Deficiente	Regular	Regular
29	22	Masculino	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Buena	Rara vez	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular
30	46	Femenino	Siempre	Siempre	Casi siempre	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
31	25	Masculino	Casi siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Regular	Rara vez	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
32	45	Masculino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Muy rápido	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
33	24	Femenino	Siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Buena	Rara vez	Rara vez	Poco conv...	Regular	Adecuado	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
34	52	Masculino	Casi siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Excelente	Algunas ve...	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
35	39	Femenino	Casi siempre	Siempre	Siempre	Buena	Rara vez	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
36	24	Femenino	Siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Buena	Rara vez	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular
37	32	Masculino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Algunas ve...	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
38	41	Masculino	Siempre	Casi siempre	Siempre	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Muy rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
39	23	Femenino	Siempre	Siempre	Siempre	Excelente	Rara vez	Algunas ve...	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena
40	47	Femenino	Siempre	Algunas ve...	Siempre	Buena	Rara vez	Siempre	Muy conve...	Excelente	Muy rápido	Excelente	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
41	38	Masculino	Siempre	Casi siempre	Siempre	Buena	Siempre	Siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Excelente	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
42	22	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Regular	Algunas ve...	Siempre	Conveniente	Excelente	Adecuado	Buena	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Buena
43	43	Masculino	Casi siempre	Siempre	Siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Regular	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
44	22	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Buena	Casi siempre	Casi siempre	Conveniente	Buena	Adecuado	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
45	29	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Excelente	Casi siempre	Siempre	Conveniente	Excelente	Adecuado	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
46	22	Femenino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Algunas ve...	Siempre	Muy conve...	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
47	29	Femenino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Adecuado	Regular	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
48	33	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Siempre	Siempre	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
49	40	Masculino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Poco conv...	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Regular
50	33	Masculino	Casi siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Conveniente	Buena	Adecuado	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
51	40	Masculino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Algunas ve...	Conveniente	Buena	Muy rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Regular	Regular	Buena
52	31	Femenino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
53	47	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
54	33	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena



55	51	Masculino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
56	43	Masculino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Nunca	Siempre	Muy conve...	Buena	Rápido	Excelente	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
57	23	Femenino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
58	39	Femenino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
59	44	Femenino	Siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
60	28	Femenino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
61	36	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
62	22	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
63	27	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
64	31	Femenino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
65	25	Femenino	Siempre	Nunca	Siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Muy conve...	Regular	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Regular
66	49	Masculino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Conveniente	Excelente	Muy rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
67	33	Masculino	Casi siempre	Nunca	Algunas ve...	Buena	Algunas ve...	Algunas ve...	Conveniente	Buena	Rápido	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
68	53	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
69	31	Femenino	Siempre	Rara vez	Siempre	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
70	37	Femenino	Siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Siempre	Siempre	Muy conve...	Excelente	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
71	22	Masculino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Rara vez	Siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena
72	34	Femenino	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Muy conve...	Excelente	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
73	28	Femenino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Casi siempre	Siempre	Muy conve...	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
74	20	Femenino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Excelente	Nunca	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Regular	Regular	Regular
75	25	Femenino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Rara vez	Nunca	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Deficiente	Regular	Regular
76	34	Masculino	Casi siempre	Siempre	Algunas ve...	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
77	25	Masculino	Siempre	Siempre	Siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Rápido	Excelente	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
78	23	Masculino	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Buena	Rara vez	Nunca	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Deficiente	Regular	Regular
79	22	Masculino	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Buena	Rara vez	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular
80	46	Femenino	Siempre	Siempre	Casi siempre	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
81	25	Masculino	Casi siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Regular	Rara vez	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular



82	45	Masculino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Muy rápido	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
83	24	Femenino	Siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Buena	Rara vez	Rara vez	Poco conv...	Regular	Adecuado	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
84	52	Masculino	Casi siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Excelente	Algunas ve...	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
85	39	Femenino	Casi siempre	Siempre	Siempre	Buena	Rara vez	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
86	24	Femenino	Siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Buena	Rara vez	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular
87	32	Masculino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Algunas ve...	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
88	41	Masculino	Siempre	Casi siempre	Siempre	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Muy rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
89	23	Femenino	Siempre	Siempre	Siempre	Excelente	Rara vez	Algunas ve...	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena
90	47	Femenino	Siempre	Algunas ve...	Siempre	Buena	Rara vez	Siempre	Muy conve...	Excelente	Muy rápido	Excelente	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
91	38	Masculino	Siempre	Casi siempre	Siempre	Buena	Siempre	Siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Excelente	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
92	22	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Regular	Algunas ve...	Siempre	Conveniente	Excelente	Adecuado	Buena	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Buena
93	43	Masculino	Casi siempre	Siempre	Siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Regular	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
94	22	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Buena	Casi siempre	Casi siempre	Conveniente	Buena	Adecuado	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
95	29	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Excelente	Casi siempre	Siempre	Conveniente	Excelente	Adecuado	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
96	22	Femenino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Algunas ve...	Siempre	Muy conve...	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
97	29	Femenino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Adecuado	Regular	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
98	33	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Siempre	Siempre	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
99	40	Masculino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Poco conv...	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Regular
100	33	Masculino	Casi siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Conveniente	Buena	Adecuado	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
101	40	Masculino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Algunas ve...	Conveniente	Buena	Muy rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Regular	Regular	Buena
102	31	Femenino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
103	47	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
104	33	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
105	51	Masculino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
106	43	Masculino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Nunca	Siempre	Muy conve...	Buena	Rápido	Excelente	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
107	23	Femenino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
108	39	Femenino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena



109	44	Femenino	Siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
110	28	Femenino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
111	36	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
112	22	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
113	27	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
114	31	Femenino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
115	25	Femenino	Siempre	Nunca	Siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Muy conve...	Regular	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Regular
116	49	Masculino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Conveniente	Excelente	Muy rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
117	33	Masculino	Casi siempre	Nunca	Algunas ve...	Buena	Algunas ve...	Algunas ve...	Conveniente	Buena	Rápido	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
118	53	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
119	31	Femenino	Siempre	Rara vez	Siempre	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
120	37	Femenino	Siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Siempre	Siempre	Muy conve...	Excelente	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
121	22	Masculino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Rara vez	Siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena
122	34	Femenino	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Muy conve...	Excelente	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
123	28	Femenino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Casi siempre	Siempre	Muy conve...	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
124	20	Femenino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Excelente	Nunca	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Regular	Regular	Regular
125	25	Femenino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Rara vez	Nunca	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Deficiente	Regular	Regular
126	34	Masculino	Casi siempre	Siempre	Algunas ve...	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
127	25	Masculino	Siempre	Siempre	Siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Rápido	Excelente	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
128	23	Masculino	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Buena	Rara vez	Nunca	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Deficiente	Regular	Regular
129	22	Masculino	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Buena	Rara vez	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular
130	46	Femenino	Siempre	Siempre	Casi siempre	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
131	25	Masculino	Casi siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Regular	Rara vez	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
132	45	Masculino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Muy rápido	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
133	24	Femenino	Siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Buena	Rara vez	Rara vez	Poco conv...	Regular	Adecuado	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
134	52	Masculino	Casi siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Excelente	Algunas ve...	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
135	39	Femenino	Casi siempre	Siempre	Siempre	Buena	Rara vez	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena



136	24	Femenino	Siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Buena	Rara vez	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular
137	32	Masculino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Algunas ve...	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
138	41	Masculino	Siempre	Casi siempre	Siempre	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Muy rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
139	23	Femenino	Siempre	Siempre	Siempre	Excelente	Rara vez	Algunas ve...	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena
140	47	Femenino	Siempre	Algunas ve...	Siempre	Buena	Rara vez	Siempre	Muy conve...	Excelente	Muy rápido	Excelente	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
141	38	Masculino	Siempre	Casi siempre	Siempre	Buena	Siempre	Siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Excelente	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
142	22	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Regular	Algunas ve...	Siempre	Conveniente	Excelente	Adecuado	Buena	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Buena
143	43	Masculino	Casi siempre	Siempre	Siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Regular	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
144	22	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Buena	Casi siempre	Casi siempre	Conveniente	Buena	Adecuado	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
145	29	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Excelente	Casi siempre	Siempre	Conveniente	Excelente	Adecuado	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
146	22	Femenino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Algunas ve...	Siempre	Muy conve...	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
147	29	Femenino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Adecuado	Regular	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
148	33	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Siempre	Siempre	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
149	40	Masculino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Poco conv...	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Regular
150	33	Masculino	Casi siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Conveniente	Buena	Adecuado	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
151	40	Masculino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Algunas ve...	Conveniente	Buena	Muy rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Regular	Regular	Buena
152	31	Femenino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
153	47	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
154	33	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
155	51	Masculino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
156	43	Masculino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Nunca	Siempre	Muy conve...	Buena	Rápido	Excelente	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
157	23	Femenino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
158	39	Femenino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
159	44	Femenino	Siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
160	28	Femenino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
161	36	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
162	22	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena



163	27	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
164	31	Femenino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
165	25	Femenino	Siempre	Nunca	Siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Muy conve...	Regular	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Regular
166	49	Masculino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Conveniente	Excelente	Muy rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
167	33	Masculino	Casi siempre	Nunca	Algunas ve...	Buena	Algunas ve...	Algunas ve...	Conveniente	Buena	Rápido	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
168	53	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
169	31	Femenino	Siempre	Rara vez	Siempre	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
170	37	Femenino	Siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Siempre	Siempre	Muy conve...	Excelente	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
171	22	Masculino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Rara vez	Siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena
172	34	Femenino	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Muy conve...	Excelente	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
173	28	Femenino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Casi siempre	Siempre	Muy conve...	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
174	20	Femenino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Excelente	Nunca	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Regular	Regular	Regular
175	25	Femenino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Rara vez	Nunca	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Deficiente	Regular	Regular
176	34	Masculino	Casi siempre	Siempre	Algunas ve...	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
177	25	Masculino	Siempre	Siempre	Siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Rápido	Excelente	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
178	23	Masculino	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Buena	Rara vez	Nunca	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Deficiente	Regular	Regular
179	22	Masculino	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Buena	Rara vez	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular
180	46	Femenino	Siempre	Siempre	Casi siempre	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
181	25	Masculino	Casi siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Regular	Rara vez	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
182	45	Masculino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Muy rápido	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
183	24	Femenino	Siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Buena	Rara vez	Rara vez	Poco conv...	Regular	Adecuado	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
184	52	Masculino	Casi siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Excelente	Algunas ve...	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
185	39	Femenino	Casi siempre	Siempre	Siempre	Buena	Rara vez	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
186	24	Femenino	Siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Buena	Rara vez	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular
187	32	Masculino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Algunas ve...	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
188	41	Masculino	Siempre	Casi siempre	Siempre	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Muy rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
189	23	Femenino	Siempre	Siempre	Siempre	Excelente	Rara vez	Algunas ve...	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena



190	47	Femenino	Siempre	Algunas ve...	Siempre	Buena	Rara vez	Siempre	Muy conve...	Excelente	Muy rápido	Excelente	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
191	38	Masculino	Siempre	Casi siempre	Siempre	Buena	Siempre	Siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Excelente	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
192	22	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Regular	Algunas ve...	Siempre	Conveniente	Excelente	Adecuado	Buena	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Buena
193	43	Masculino	Casi siempre	Siempre	Siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Regular	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
194	22	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Buena	Casi siempre	Casi siempre	Conveniente	Buena	Adecuado	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
195	29	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Excelente	Casi siempre	Siempre	Conveniente	Excelente	Adecuado	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
196	22	Femenino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Algunas ve...	Siempre	Muy conve...	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
197	29	Femenino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Adecuado	Regular	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
198	33	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Siempre	Siempre	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
199	40	Masculino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Poco conv...	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Regular
200	33	Masculino	Casi siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Conveniente	Buena	Adecuado	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
201	40	Masculino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Algunas ve...	Conveniente	Buena	Muy rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Regular	Regular	Buena
202	31	Femenino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
203	47	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
204	33	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
205	51	Masculino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
206	43	Masculino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Nunca	Siempre	Muy conve...	Buena	Rápido	Excelente	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
207	23	Femenino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
208	39	Femenino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
209	44	Femenino	Siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
210	28	Femenino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
211	36	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
212	22	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
213	27	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
214	31	Femenino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
215	25	Femenino	Siempre	Nunca	Siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Muy conve...	Regular	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Regular
216	49	Masculino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Conveniente	Excelente	Muy rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena



217	33	Masculino	Casi siempre	Nunca	Algunas ve...	Buena	Algunas ve...	Algunas ve...	Conveniente	Buena	Rápido	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
218	53	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
219	31	Femenino	Siempre	Rara vez	Siempre	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
220	37	Femenino	Siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Siempre	Siempre	Muy conve...	Excelente	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
221	22	Masculino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Rara vez	Siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena
222	34	Femenino	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Muy conve...	Excelente	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
223	28	Femenino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Casi siempre	Siempre	Muy conve...	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
224	20	Femenino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Excelente	Nunca	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Regular	Regular	Regular
225	25	Femenino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Rara vez	Nunca	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Deficiente	Regular	Regular
226	34	Masculino	Casi siempre	Siempre	Algunas ve...	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
227	25	Masculino	Siempre	Siempre	Siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Rápido	Excelente	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
228	23	Masculino	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Buena	Rara vez	Nunca	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Deficiente	Regular	Regular
229	22	Masculino	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Buena	Rara vez	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular
230	46	Femenino	Siempre	Siempre	Casi siempre	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
231	25	Masculino	Casi siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Regular	Rara vez	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
232	45	Masculino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Muy rápido	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
233	24	Femenino	Siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Buena	Rara vez	Rara vez	Poco conv...	Regular	Adecuado	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
234	52	Masculino	Casi siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Excelente	Algunas ve...	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
235	39	Femenino	Casi siempre	Siempre	Siempre	Buena	Rara vez	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
236	24	Femenino	Siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Buena	Rara vez	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular
237	32	Masculino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Algunas ve...	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
238	41	Masculino	Siempre	Casi siempre	Siempre	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Muy rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
239	23	Femenino	Siempre	Siempre	Siempre	Excelente	Rara vez	Algunas ve...	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena
240	47	Femenino	Siempre	Algunas ve...	Siempre	Buena	Rara vez	Siempre	Muy conve...	Excelente	Muy rápido	Excelente	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
241	38	Masculino	Siempre	Casi siempre	Siempre	Buena	Siempre	Siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Excelente	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
242	22	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Regular	Algunas ve...	Siempre	Conveniente	Excelente	Adecuado	Buena	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Buena
243	43	Masculino	Casi siempre	Siempre	Siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Regular	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena



244	22	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Buena	Casi siempre	Casi siempre	Conveniente	Buena	Adecuado	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
245	29	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Excelente	Casi siempre	Siempre	Conveniente	Excelente	Adecuado	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
246	22	Femenino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Algunas ve...	Siempre	Muy conve...	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
247	29	Femenino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Adecuado	Regular	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
248	33	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Siempre	Siempre	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
249	40	Masculino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Poco conv...	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Regular
250	33	Masculino	Casi siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Conveniente	Buena	Adecuado	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
251	40	Masculino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Algunas ve...	Conveniente	Buena	Muy rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Regular	Regular	Buena
252	31	Femenino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
253	47	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
254	33	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
255	51	Masculino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
256	43	Masculino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Nunca	Siempre	Muy conve...	Buena	Rápido	Excelente	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
257	23	Femenino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
258	39	Femenino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
259	44	Femenino	Siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
260	28	Femenino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
261	36	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
262	22	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
263	27	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
264	31	Femenino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
265	25	Femenino	Siempre	Nunca	Siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Muy conve...	Regular	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Regular
266	49	Masculino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Conveniente	Excelente	Muy rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
267	33	Masculino	Casi siempre	Nunca	Algunas ve...	Buena	Algunas ve...	Algunas ve...	Conveniente	Buena	Rápido	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
268	53	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
269	31	Femenino	Siempre	Rara vez	Siempre	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
270	37	Femenino	Siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Siempre	Siempre	Muy conve...	Excelente	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena



271	22	Masculino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Rara vez	Siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena
272	34	Femenino	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Muy conve...	Excelente	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
273	28	Femenino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Casi siempre	Siempre	Muy conve...	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
274	20	Femenino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Excelente	Nunca	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Regular	Regular	Regular
275	25	Femenino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Rara vez	Nunca	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Deficiente	Regular	Regular
276	34	Masculino	Casi siempre	Siempre	Algunas ve...	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
277	25	Masculino	Siempre	Siempre	Siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Rápido	Excelente	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
278	23	Masculino	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Buena	Rara vez	Nunca	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Deficiente	Regular	Regular
279	22	Masculino	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Buena	Rara vez	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular
280	46	Femenino	Siempre	Siempre	Casi siempre	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
281	25	Masculino	Casi siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Regular	Rara vez	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
282	45	Masculino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Muy rápido	Buena	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
283	24	Femenino	Siempre	Casi siempre	Algunas ve...	Buena	Rara vez	Rara vez	Poco conv...	Regular	Adecuado	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
284	52	Masculino	Casi siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Excelente	Algunas ve...	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
285	39	Femenino	Casi siempre	Siempre	Siempre	Buena	Rara vez	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
286	24	Femenino	Siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Buena	Rara vez	Rara vez	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Regular	Regular	Regular
287	32	Masculino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Algunas ve...	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Adecuado	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
288	41	Masculino	Siempre	Casi siempre	Siempre	Excelente	Rara vez	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Muy rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
289	23	Femenino	Siempre	Siempre	Siempre	Excelente	Rara vez	Algunas ve...	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Buena	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena
290	47	Femenino	Siempre	Algunas ve...	Siempre	Buena	Rara vez	Siempre	Muy conve...	Excelente	Muy rápido	Excelente	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
291	38	Masculino	Siempre	Casi siempre	Siempre	Buena	Siempre	Siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Excelente	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
292	22	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Regular	Algunas ve...	Siempre	Conveniente	Excelente	Adecuado	Buena	Buena	Regular	Regular	Buena	Buena	Buena
293	43	Masculino	Casi siempre	Siempre	Siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Regular	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
294	22	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Buena	Casi siempre	Casi siempre	Conveniente	Buena	Adecuado	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
295	29	Femenino	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Excelente	Casi siempre	Siempre	Conveniente	Excelente	Adecuado	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
296	22	Femenino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Algunas ve...	Siempre	Muy conve...	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
297	29	Femenino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Excelente	Adecuado	Regular	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena



298	33	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Siempre	Siempre	Conveniente	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena	Regular
299	40	Masculino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Poco conv...	Buena	Adecuado	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Regular
300	33	Masculino	Casi siempre	Algunas ve...	Casi siempre	Excelente	Nunca	Siempre	Conveniente	Buena	Adecuado	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
301	40	Masculino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Algunas ve...	Conveniente	Buena	Muy rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Regular	Regular	Buena
302	31	Femenino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
303	47	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
304	33	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
305	51	Masculino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
306	43	Masculino	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Buena	Nunca	Siempre	Muy conve...	Buena	Rápido	Excelente	Buena	Buena	Deficiente	Buena	Buena	Buena
307	23	Femenino	Siempre	Nunca	Casi siempre	Excelente	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
308	39	Femenino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
309	44	Femenino	Siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
310	28	Femenino	Casi siempre	Nunca	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Muy conve...	Buena	Rápido	Buena	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena
311	36	Masculino	Casi siempre	Rara vez	Casi siempre	Buena	Nunca	Casi siempre	Conveniente	Excelente	Muy rápido	Excelente	Regular	Buena	Deficiente	Buena	Regular	Buena



ANEXO 2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: GESTIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA, 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Cómo influye la gestión de medicamentos y la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca, 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la influencia de la gestión de medicamentos y la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca, 2023.</p>	<p>Hipótesis general La gestión de medicamentos influye significativamente en la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca, 2023.</p>	<p>Variable independiente: Gestión de medicamentos</p>	Programación de medicamentos	- Medicamentos recetados prescrito - Fecha de vencimiento	<p>Diseño: No experimental Tipo: Básica Método: Descriptivo causal Población: Está conformado por 1,620. Usuarios Muestra: 311 usuarios del servicio de farmacia. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario</p>
				Almacenamiento	- Cumplimiento de atención de receta - Condición de farmacia	
				Prescripción	- Receta medica	
				Dispensación	- Entrega de medicamentos	
<p>Problemas específicos</p> <p>PE1 ¿Cómo influye la programación de medicamentos y la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca?</p> <p>PE2 ¿Cómo influye el almacenamiento de medicamentos y la calidad de atención</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>OE1 Identificar la influencia de la programación de medicamentos y la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca.</p> <p>OE2 Identificar la influencia del almacenamiento de medicamentos y la calidad</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>HE1 La programación de medicamentos influye significativamente en la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca.</p> <p>HE2 El almacenamiento de medicamentos influye</p>	<p>Variable dependiente: Calidad de atención farmacéutica</p>	Calidad	<p>- Horario de atención</p> <p>- Información al usuario</p> <p>- Tiempo de espera para la atención</p> <p>- Confidencialidad del paciente</p>	



<p>farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca?</p> <p>PE3 ¿Cómo influye la prescripción de medicamentos y la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca?</p> <p>PE4 ¿Cómo influye la dispensación de medicamentos y la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca?</p> <p>PE5 ¿Cómo es la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca?</p>	<p>de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca.</p> <p>OE3 Definir la influencia de la prescripción de medicamentos y la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca.</p> <p>OE4 Analizar la influencia de la dispensación de medicamentos y la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca.</p> <p>OE5 Evaluar la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca.</p>	<p>significativamente en la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca.</p> <p>HE3 La prescripción de medicamentos influye significativamente en la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca.</p> <p>HE4 La dispensación de medicamentos influye significativamente en la calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca.</p> <p>HE5 La calidad de atención farmacéutica es buena en usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Revolución – Juliaca.</p>				
---	---	--	--	--	--	--



ANEXO 3. CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, como sujeto de investigación, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente, EXPONGO: Que he sido debidamente INFORMADO/A por **CLAUDIA GEMA YANQUI NEYRA**, la responsable de realizar la presente investigación científica titulada: **GESTIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA, 2023**, y he recibido explicaciones, tanto verbales como escritas, sobre la naturaleza y propósitos de la investigación y también he tenido ocasión de aclarar las dudas que me han surgido. Habiendo comprendido y estando satisfecho/a de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el mencionado trabajo de investigación, OTORGO MI CONSENTIMIENTO para que me sea realizada la encuesta. Entiendo que este consentimiento puede ser revocado por mí en cualquier momento antes de la realización del procedimiento.

Y, para así conste, firmo el presente documento

.....

Firma del participante

Fecha:.....



ANEXO 4. INSTRUMENTO

INSTRUMENTO

El propósito de este cuestionario es recopilar información confidencial, donde se utilizará para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **GESTIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA, 2023**. Su opinión es muy importante para esta investigación, la información que nos proporcione será utilizada de forma confidencial, necesito de antemano su tiempo.

Edad: _____

Sexo: _____

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada una de las preguntas y responde, marcando con una "X".

CUESTIONARIO DE: GESTION DE MEDICAMENTOS

Dimensión: Programación de Medicamentos

Indicador: Medicamentos recetados prescrito

1. ¿Con qué frecuencia encuentra los medicamentos recetados disponibles en la farmacia?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Rara vez
 - e) Nunca

Indicador: Fecha de vencimiento

2. ¿Le informan sobre la fecha de vencimiento de los medicamentos que recibe?
 - a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Rara vez
 - e) Nunca

Dimensión: Almacenamiento

Indicador: Cumplimiento de atención de receta



3. ¿Con qué frecuencia se cumplen correctamente las recetas que presenta en la farmacia?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Rara vez
 - e) Nunca

Indicador: Condición de farmacia

4. ¿Cómo evaluaría las condiciones de almacenamiento de los medicamentos en la farmacia (limpieza, organización, temperatura adecuada)?
- a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
 - e) Muy mala

Dimensión: Prescripción

Indicador: Receta médica

5. ¿Recibe una receta médica detallada y clara cuando visita la farmacia?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Rara vez
 - e) Nunca

Dimensión: Dispensación

Indicador: Entrega de medicamentos

6. ¿Recibe todos los medicamentos recetados en la cantidad indicada?
- a) Siempre
 - b) Casi siempre
 - c) Algunas veces
 - d) Rara vez
 - e) Nunca

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS



El propósito de este cuestionario de encuesta es recopilar información confidencial, donde se utilizará para desarrollar el trabajo de investigación denominado: **GESTIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA, 2023**. Su opinión es muy importante para esta investigación, la información que nos proporcione será utilizada de forma confidencial, necesito de antemano su tiempo.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada una de las preguntas y responde, marcando con una "X".

CUESTIONARIO DE: CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA

Dimensión: Calidad

Indicador: Horario de atención

1. ¿Cómo evaluaría la conveniencia del horario de atención de la farmacia?
 - a) Muy conveniente
 - b) Conveniente
 - c) Poco conveniente
 - d) Inconveniente
 - e) Muy inconveniente

Indicador: Información al usuario

2. ¿Cómo calificaría la calidad de la información proporcionada sobre el uso de los medicamentos?
 - a) Excelente
 - b) Buena
 - c) Regular
 - d) Mala
 - e) Muy mala

Indicador: Tiempo de espera para la atención

3. ¿Cómo evaluaría el tiempo de espera para ser atendido en la farmacia?
 - a) Muy rápido
 - b) Rápido
 - c) Adecuado
 - d) Lento
 - e) Muy lento

Indicador: Confidencialidad del paciente



4. ¿Cómo calificaría el manejo de la confidencialidad de su información personal y médica en la farmacia?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- Muy mala



ANEXO 5. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

TÍTULO: GESTIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA, 2023

AUTOR DEL INSTRUMENTO: CLAUDIA GEMA YANQUI NEYRA

EXPERTO - NOMBRES Y APELLIDOS: ...Adalid... Gordillo... Maydana...

PROFESION:Químico... Farmacéutico.....

CARGO ACTUAL: ...Taja... de... ayuda... al... diagnóstico... y... tratamiento.....

GRADO ACADÉMICO: ...Mgtr... Nutrición... Química.....

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

II. ASPECTOS A VALIDAR

Estimado especialista, agradeciendo anticipadamente su gentil colaboración se le pide que luego de un riguroso análisis de los ítems del instrumento, se sirva a marcar con un aspa (X) en el casillero que cree conveniente de acuerdo con su criterio y experiencia profesional, después de revisar el instrumento, es valioso su opinión y sugerencias:

ASPECTOS A EVALUAR	DESCRIPCIÓN	Deficiente	Regular	Bueno	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidad observable					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					X
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					X



6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Están basadas en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Existe relación entre las preguntas e indicadores					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y oportuno para la investigación					X

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total} / 50 = \frac{48}{50} = 0,96$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

.....

IV. RESOLUCIÓN

- a) Aprobado $(C \geq 75\% = 0.75)$
- b) Desaprobado $(C < 75\% = 0.75)$

LUGAR Y FECHA:

.....
FIRMA DEL EXPERTO
 DNI. N° 01.85.8730
 N° Cel.: 955722412



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

TÍTULO: GESTIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA, 2023

AUTOR DEL INSTRUMENTO: CLAUDIA GEMA YANQUI NEYRA

EXPERTO - NOMBRES Y APELLIDOS: MARIZOL CONDORI RODRIGUEZ

PROFESION: QUIMICO FARMACEUTICO

CARGO ACTUAL: DOCENTE UNIVERSITARIO

GRADO ACADEMICO: Mgte. FARMACOLOGIA - EXPERIMENTAL

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

II. ASPECTOS A VALIDAR

Estimado especialista, agradeciendo anticipadamente su gentil colaboración se le pide que luego de un riguroso análisis de los ítems del instrumento, se sirva a marcar con un aspa (X) en el casillero que cree conveniente de acuerdo con su criterio y experiencia profesional, después de revisar el instrumento, es valioso su opinión y sugerencias:

ASPECTOS A EVALUAR	DESCRIPCIÓN	Deficiente	Regular	Bueno	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidad obsérvalas				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					X



6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				X
7. CONSISTENCIA	Están basadas en aspectos teóricos y científicos				X
8. COHERENCIA	Existe relación entre las preguntas e indicadores			X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación				X
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y oportuno para la investigación				X

Coeficiente de valorización porcentual: $C = \text{Total} / 50 = \underline{47 / 50} = 0,94$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

.....

IV. RESOLUCIÓN

- a) Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- b) Desaprobado (C < 75% = 0.75)

LUGAR Y FECHA:

Wladimir A. Salazar
 QUÍMICO FARMACÉUTICO
 CDP 10720

.....
 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI. N° 02425549
 N° Cel.: 951954014



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

TÍTULO: Gestión de medicamentos y calidad de atención farmacéutica en usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Revolución – Juliaca, 2023

AUTOR DEL INSTRUMENTO: Claudia Gema Yanqui Neyra

VALIDADO POR: Pablo... César... Coila... Miranda.....

CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA: Director... CAP. II Cabanillas.....

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

II. ASPECTOS A VALIDAR

ASPECTOS A EVALUAR	DESCRIPCIÓN	Deficiente	Regular	Bueno	Muy buena	Excelente
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en capacidad observable					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia			X		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables				X	
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente					X
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación					X
7. CONSISTENCIA	Están basadas en aspectos teóricos y científicos					X
8. COHERENCIA	Existe relación entre las preguntas e indicadores					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es útil y oportuno para la investigación					X



Coeficiente de valorización porcentual, $C = \text{Total}/50 = \frac{47}{50} = 0.94$

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a) Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- b) Desaprobado (C < 75% = 0.75)



G.F. Pablo Cesar Colla Miranda
DIRECTOR - CAP - II GABANILLAS
RED ASISTENCIAL JULIACA


FIRMA DEL EXPERTO
DNI. N° 40689301....
N° Cel.: 951074307...



ANEXO 6. AUTORIZACIÓN



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACION

EL QUE SUSCRIBE, JEFE DE LA MICRO RED JULIACA, DE LA RED DE SALUD SAN ROMÁN,

HACE CONSTAR:

Que, doña CLAUDIA GEMA YANQUI NEYRA egresada de la Carrera Profesional de FARMACIA Y BIOQUIMICA de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, ha realizado su proyecto de investigación "Gestión de Medicamentos y Calidad de Atención Farmacéutica en Usuarios del Servicio de Farmacia del Centro de Salud la Revolución-Juliaca, 2023", en el Centro de Salud la Revolución de nivel 1-3, de la MICRO RED JULIACA de la RED de Salud San Román, Dirección Regional de Salud Puno durante los meses de Agosto, Setiembre y Octubre del año 2023.

Se emite la presente constancia a solicitud de la interesada, para los fines que vea conveniente.

San Román, 14 de Julio del 2025.

Cc/Arch:



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 07/07/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: CLAUDIA GEMA YANQUI NEYRA

Dirección: Jr. Tupac Amaru Mz B 2 Lt 10

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70405207

Teléfono: 933655043 email: claudia.21.yanqui@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional o Mención: FARMACIA Y BIOQUÍMICA

Título o Grado Académico a optar: QUÍMICO FARMACÉUTICO

Asesor: M.Sc. MARÍA ANTONIETA LOAYZA LÓPEZ

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: GESTIÓN DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN
USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD REVOLUCIÓN – JULIACA,
2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Gestión de medicamentos, calidad de atención, farmacia y usuarios.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

1

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: SALUD PÚBLICA – P08

Firma de Autor



huella digital

07 de julio del 2025

Fecha