

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS DE LA SALUD



TESIS

**Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de
servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas
Tayacaja-2022**

- Para optar** : El Grado Académico de Maestro en Ciencias de
la Salud Mención en: Gestión en Servicios de
Salud
- Autor** : Bach. Violeta Natali Quispe Contreras
- Asesor** : Dr. Guido Flores Marín
- Líneas de investigación institucional** : Salud y Gestión de la Salud
- Fecha de inicio/ y culminación** : Octubre y diciembre 2022

**Huancayo – Perú
2023**

JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS



Dr. Williams Ronald Olivera Acuña
Presidente



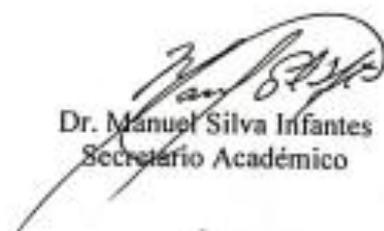
Dra. Juana Luisa Andamayo Flores
Miembro



Mg. Isabel Martha Cifuentes Pecho
Miembro



Mg. Elva Adelina Granados Palacios
Miembro



Dr. Manuel Silva Infantes
Secretario Académico

DEDICATORIA

A mi mami Nelly Contreras, abuelita, tíos, primas por estar siempre a mi lado apoyándome en todos mis proyectos y por no dejarme desmayar en mis proyectos.

Violeta Natali

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiarme en todos mis pasos de superación.

A mi familia Contreras Hurtado por haber creído en mí, dándome ejemplo de superación, respeto y sacrificio, enseñándome a valorar todo lo que se consigue con trabajo y esfuerzo.

A mi asesor Dr. Guido Flores Marín por encaminarme en mi tesis, por sus consejos y por compartir sus conocimientos, experiencias conmigo.

Violeta Natali

CONSTANCIA DE SIMILITUD



Oficina de
Propiedad Intelectual
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFIOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0161 - POSGRADO - 2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, titulada:

GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE PAMPAS TAYACAJA-2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. VIOLETA NATALI QUISPE CONTRERAS**

Asesor(a) : **Dr. GUIDO FLORES MARÍN**

Fue analizado con fecha **14/10/2024**; con **90 págs.**; con el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

X

Excluye Citas.

X

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

X

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **19 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 14 de octubre del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

INTRODUCCIÓN

La gestión de abastecimiento de medicamentos se considera un bien esencial en la provisión de servicios de salud, en el Perú de cada dos usuarios con atención médica, el 79.5% del total no reciben los productos prescritos en el establecimiento de salud, ocasionando que los beneficiarios obtengan los productos en farmacias privadas, perjudicando así la economía familiar.

Según la evaluación de disponibilidad de los productos farmacéuticos, del Hospital de Pampas Tayacaja tiene un promedio entre el 50 y 70% no superando el exigible del 90%. Se planteó como objetivo: Determinar qué relación existe entre la gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja – 2022. El método de la investigación fue de tipo básica, con diseño de investigación no experimental, transversal – correlacional, la población y muestra fue un servicio de farmacia y 250 usuarios.

En el presente trabajo de investigación en el capítulo I se describe el planteamiento del problema, las delimitaciones, justificaciones y los objetivos. En el capítulo II se menciona el marco teórico, los antecedentes nacionales e internacionales, bases teóricas. En el capítulo III se considera la hipótesis y las variables. Capítulo IV se exponen la metodología de estudio, tipo, diseño, población, muestra, procesamiento de información recaudada y en el capítulo V se muestra el análisis de los resultados con ello se realiza la discusión y conclusión obtenidos según la investigación.

CONTENIDO

CAPÍTULO I.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1. Descripción de la realidad problemática	14
1.2. Delimitación del problema	16
1.3. Formulación del problema.....	16
1.3.1. Problema general	16
1.3.2. Problemas específicos	17
1.4. Justificación.....	17
1.4.1. Social.....	17
1.4.2. Teórico	18
1.4.3. Metodológica	18
1.5. Objetivos	18
1.5.1. Objetivo General.....	18
1.5.2. Objetivos Específicos.....	18
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)	20
2.2. Bases Teóricas o Científicas.....	25
2.3. Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)	35
CAPÍTULO III	38
HIPÓTESIS	38
3.1. Hipótesis General	38
3.2. Hipótesis Específicos	38
3.3. Variables.....	38

CAPÍTULO IV	39
METODOLOGÍA.....	39
4.1. Método de Investigación	39
4.2. Tipo de Investigación	39
4.3. Nivel de Investigación.....	39
4.4. Diseño de la investigación.....	40
4.5. Población y muestra	40
4.6. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos.....	41
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	41
4.8. Aspectos éticos de la Investigación.....	42
CAPÍTULO V	44
RESULTADOS	44
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA	57
ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	65
ANEXO N° 2: MATRIZ DE OPERACIONES DE VARIABLES.....	67
ANEXO N°3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	70
ANEXO N°4: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN Y CONSTANCIA DE SU APLICACIÓN.....	74
ANEXO N°5: CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	75
ANEXO N° 6: LA DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS.....	80
ANEXO N°7: CONSENTIMIENTO INFORMADO	83
ANEXO N°8: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	84

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla N° 1 Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad del servicio de farmacia	42
Tabla N° 2 Proceso de programación y calidad del servicio de farmacia.	43
Tabla N° 3 Proceso de Adquisición y calidad del servicio de farmacia.	46
Tabla N° 4 Proceso de Almacenamiento y calidad del servicio de farmacia.	47
Tabla N° 5 Proceso de Distribución y calidad del servicio de farmacia.	48
Tabla N° 6 Obtención del valor calculado de la prueba “rho” Correlaciones.	51

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura N ^a 01 Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad del servicio de farmacia	43
Figura N ^a 02 Programación de medicamentos y la calidad del servicio de farmacia	44
Figura N ^a 03 Adquisición de medicamentos y la calidad del servicio de farmacia	47
Figura N ^a 04 Almacenamiento de medicamentos y la calidad del servicio de farmacia	48
Figura N ^a 05 Distribución de medicamentos y la calidad del servicio de farmacia	49

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	65
ANEXO N° 2: MATRIZ DE OPERACIONES DE VARIABLES.....	67
ANEXO N°3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	70
ANEXO N°4: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN Y CONSTANCIA DE SU APLICACIÓN.....	74
ANEXO N°5: CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO.....	75
ANEXO N° 6: LA DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS.....	80
ANEXO N°7: CONSENTIMIENTO INFORMADO	83
ANEXO N°8: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	84

RESUMEN

El presente trabajo de investigación analizó la importancia de identificar la dificultad que se tiene en los procesos de abastecimiento de medicamentos y la calidad del servicio de farmacia, es así que la investigación tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre la gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja – 2022. Se realizó un estudio de tipo básica, diseño de investigación no experimental, transversal - correlacional. La población y muestra fue un servicio de farmacia y 250 usuarios. La técnica de recolección de datos fue observación y encuesta, como instrumento se utilizó la ficha observacional y cuestionario. Los resultados obtenidos fueron: La gestión de abastecimiento de medicamentos fue calificado como adecuado y la calidad de servicio de farmacia lo calificaron con el 40% como regular. Concluyendo que existe una relación entre las dos variables, con un Rho de Sperman de 0.040.

Palabras claves: Abastecimiento, programación, adquisición, calidad del servicio.

ABSTRACT

The present research work analyzed the importance of identifying the difficulty in the drug supply processes and the quality of the pharmacy service, so the objective: of the research was to determine the relationship that exists between the management of drug supply and the quality of service in users of the pharmacy of the Hospital de Pampas Tayacaja - 2022. A basic type study was carried out, non-experimental, cross-correlational research design. The population and sample was a pharmacy service and 250 users. The data collection technique was observation and survey, as an instrument the observational file and questionnaire were used. The results obtained were: The management of drug supply was qualified as adequate and the quality of pharmacy service was qualified with 40% as regular. Concluding that there is a relationship between the two variables, with a Rho of Sperman of 0.040.

Key words: Supply, programming, acquisition, quality of service

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.Descripción de la realidad problemática

En una publicación de la Organización Mundial de Salud (OMS), menciona que durante la pandemia hubo sucesos en los países con infraestructura y servicios de salud con recurso insuficientes, por lo que, es de obligación ética garantizar que la población a nivel mundial pueda acceder a los medicamentos esenciales que incluyen también los medicamentos de fiscalización internacional. (1)

La Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios hace mención que se incrementan las notificaciones sobre el problema de suministro, la cual crece cada año, sin embargo; pese a que las autoridades de comercialización están obligadas por ley a garantizar la dotación de medicamentos continúan un abastecimiento inadecuado en el mercado, manteniendo la tendencia del problema. (2)

El Instituto Peruano de Economía (IPE) indica en una publicación la incompetencia que tiene el sector público para ofrecer las carteras de salud de manera segura y eficaz, obligando a los afiliados a comprar medicamentos en establecimientos farmacéuticos privados, con base en datos de la Encuesta Nacional de Hogares (Enaho), muestra que el costo de los medicamentos como porcentaje de los costos del quintil más pobre de la población ha aumentado entre un 14% en 2019 y un 20% en 2020 debido a problemas de salud. (3)

En el Perú el desabastecimiento de medicamentos que existe en los Institutos Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) desencadena que, de cada dos usuarios

con atención médica, el 79.5% del total no reciben sus productos farmacéuticos completos y acaban adquiriendo en farmacias privadas, siempre en cuando el paciente cuente con recursos económicos para poder adquirir y con el peligro de adquirir medicamentos falsificados y/o vencidos. (4)

En los resultados obtenidos en una investigación que se desarrolló en Lima en relación al abastecimiento y calidad del servicio, califican en cuanto al abastecimiento con un 74% considerando como regular el abastecimiento de los medicamentos oncológicos. (5)

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), el 60% de las muertes durante el tratamiento médico en países de bajos ingresos, se deben a una atención insuficiente, mientras que el porcentaje restante no utiliza el sistema de salud. En estos países, la falta de atención de calidad conlleva a la pérdida económica. (6)

En una investigación realizada en Cajamarca, identifican que la atención farmacéutica es regular teniendo el 42% de los usuarios insatisfechos con la atención dentro del establecimiento. (7) Así mismo, en otra investigación realizada en Lima se obtuvo 58,99% siendo la Empatía quien tuvo un porcentaje mayor de insatisfacción en los pacientes que fueron atendidos en la farmacia del establecimiento de salud. (8)

La situación problema respecto al abastecimiento y calidad de atención que brinda el servicio de farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja, es evidente, debido a que mediante consultas inopinadas sobre desabastecimiento de medicamentos mencionan los usuarios que no son atendidos la totalidad de su receta médica. Según datos de Disponibilidad de productos farmacéuticos indica que el Hospital de

Pampas Tayacaja tiene el promedio de abastecimiento mensual entre el 50 y 70% no superando el exigible del 90%. (9)

1.2. Delimitación del problema

Delimitación espacial

El presente trabajo de investigación se realizará en el Hospital de Pampas – Tayacaja de categoría II-1, categorizado a hospital en febrero del 2011, ubicada en Pampas-Tayacaja-Huancavelica, con una altitud de 911 a 4814 m.s.n.m. y con una población aproximadamente de 81403 habitantes, ubicados geográficamente en 16 distritos.

Delimitación temporal

El estudio de investigación se llevará a cabo de octubre a diciembre del 2022.

Delimitación de la unidad de estudio

Servicio y usuarios atendidos en farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja - 2022?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Qué relación existe entre la programación de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja - 2022?
- b) ¿Qué relación existe entre la adquisición de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja - 2022?
- c) ¿Qué relación existe entre el almacenamiento de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja - 2022?
- d) ¿Qué relación existe entre la distribución de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja - 2022?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

La presente investigación tuvo como finalidad identificar las falencias de los procedimientos de abastecimiento de medicamentos y la calidad del servicio de farmacia del Hospital de Pampas, con el fin de favorecer una adecuada atención orientada a la población de bajo recursos económicos, permitiendo al servicio de farmacia contar con los productos farmacéuticos primordiales para la cartera de servicio que ofrece el Hospital de categoría II-1, mejorando así la calidad del servicio en farmacia, y como resultado la población se encuentre satisfecha en cuanto a las atenciones primarias que se promocionan.

1.4.2. Teórico

Este estudio encontró deficiencias entre la gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad del servicio de farmacia que brinda el Hospital de Pampas Tayacaja. Por tanto, se mejorarán los métodos de suministro en cuanto a las etapas de abastecimiento, compra, programación y distribución de los productos.

1.4.3. Metodológica

La investigación utilizó el método deductivo-inductivo de tipo básica, con un nivel relacional de diseño correlacional, para la recolección de datos se utilizó la ficha de observación y cuestionario, para luego ser validado por los juicios de expertos, contribuyendo de esta manera a obtener resultados para posteriores investigaciones.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar qué relación existe entre la gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja – 2022.

1.5.2. Objetivos Específicos

- a) Determinar la relación que existe entre la programación de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja – 2022

- b) Determinar la relación que existe entre la adquisición de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja – 2022.
- c) Determinar la relación que existe entre el almacenamiento de medicamentos y la calidad de servicio en la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja – 2022.
- d) Determinar la relación que existe entre la distribución de medicamentos y la calidad de servicio en farmacia del Hospital Pampas Tayacaja – 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes (nacionales e internacionales)

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Gallardo, JJ. (5) en su tesis titulada “Gestión de abastecimiento y la calidad del servicio de farmacia de una institución privada oncológica 2022”, tuvo como **objetivo:** “Determinar la relación entre la gestión de abastecimiento y la calidad del servicio de farmacia en una institución privada oncológica”. **Metodología:** Investigación no experimental, descriptiva correlacional, con una muestra de 50 usuarios; para la recolección se empleó la encuesta a través del cuestionario. **Resultados:** 74% calificaron como medio a la gestión de abastecimiento y 98% alto al nivel de calidad. Determinando que no existe relación entre las variables.

Lozano, FL. (7) en su estudio titulado “La calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los usuarios de la Botica Luxury Cajamarca 2022”, el **propósito:** “Determinar la relación entre la calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción”. **Método:** Este estudio es descriptivo, correlacional, no experimental, transversal, observacional, correlacional, con una muestra de 254 usuarios y la técnica fue la encuesta. **Resultado:** El 42% considera como regular a la calidad de la atención farmacéutica y al nivel de satisfacción con un 39% como regular. **En conclusión:** Existe una relación significativa entre ambas variables.

Alegría, EL. (8) en su tesis titulada “Disponibilidad de medicamentos y gestión en el suministro del Hospital Nacional Hipólito Unanue de enero-octubre 2020” planteo como **objetivo:** “Establecer la relación que existe entre la

Disponibilidad de medicamentos con la gestión en el suministro en un hospital público de Lima Metropolitana”. **Metodología:** El estudio es básico, no experimental, descriptivo, correlacional y retrospectivo, tuvo una muestra de 36 profesionales, se utilizó la técnica de observación a través del instrumento de la lista de cotejo. **Resultados:** El 66,7% indicaron una alta disponibilidad de los productos y el 61,1% manifestaron que hay un nivel alto en la gestión de suministro. Concluyendo que se relacionan significativamente las dos variables.

Quispe, JL. (10) en su disertación “Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima – 2017” con el **objetivo de:** “Determinar como se vincula la gestión de abastecimiento de medicamentos con la calidad de servicio en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima–2017”. Con una **metodología** de diseño descriptivo-correlacional, involucrando a 102 pacientes internos, se utilizó el método encuesta-cuestionario. **Resultado:** 47 % califican a la gestión de Abastecimiento como ineficaz y 58 % califican poco eficiente a la calidad del servicio, se **concluye** que si existe una relación entre ambas variables.

Valer, EJ. (11) en su tesis titulada “Gestión en el suministro de medicamentos esenciales y disponibilidad en los centros maternos infantiles de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte, periodo julio 2018 a junio de 2019” tuvo como **objetivo:** “Determinar como la gestión del suministro de medicamentos esenciales se relaciona con su disponibilidad de los medicamentos en los centros materno infantiles de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte”. **Metodología:** La investigación fue de tipo cuantitativo, con un diseño descriptivo-correlacional. Se empleó la técnica de encuesta, la muestra está conformado por 11 Centros Materno Infantil. Los **resultados** obtenidos manifiestan un nivel de

correlación alta, **concluyendo** que existe una relación significativa entre las dos variables.

Delgado, NM. (12) En su investigación tuvo como objetivo: “Evaluar el proceso de abastecimiento y distribución de medicamentos, utilizando la metodología COSO 2013, y diseñar medidas correctivas para una eficaz atención a los usuarios en el HRDLMCH”. Su investigación fue no experimental, diseño descriptivo - propositivo, el método fue empírico inductivo. Resultados encontrados: La institución no amplía el MOF, no utilizó el sistema PEPS de evaluación de inventarios, estaban trabajando en Excel, la salida de los productos se registra manualmente. Concluimos que la entidad incumple sus requerimientos internos debido a factores externos relacionados con el financiamiento del presupuesto para la compra de medicamentos y dispositivos médicos.

Esteves, “et al” (13) en la tesis titulada “Investigación: Control interno y el abastecimiento de medicamentos en el Área de Farmacia del Centro de Salud Zárate” establece como **objetivo:** “Evaluar si el control interno ayuda al abastecimiento de medicamentos en el área de farmacia del centro de salud Zárate 2021”. **Metodología:** De tipo deductivo y descriptivo-observacional, con enfoque aplicada, no experimental. Población y muestra fueron documentos de control interno y abastecimiento de medicamentos, el instrumento fue ficha de cotejo. Los **resultados** logrados para el control interno se alcanzaron un 95.5% de cumplimiento y para el abastecimiento calificaron con un 88.1% de cumplimiento. En **conclusión,** el control interno incide y facilita al abastecimiento de medicamentos.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

Moreno, C. (14) manifiesta en su investigación: “Cadenas de suministro de salud muestran carencias en los procesos de abastecimiento, almacenamiento, distribución de insumos y medicamentos”. **Metodología:** Se realizó una encuesta con métodos mixtos, diseño cualitativa y cuantitativa. Los **resultados** indican que el uso de métodos de transporte como vehículos UAV y lanchas puede mejorar el periodo de distribución en un 25% y con ello mejorar la disponibilidad de productos farmacéuticos. **Conclusión:** Este estudio se realizó en el marco del proyecto “Tecnologías en gestión de demanda y operación logística en la red de atención en salud en la región costera del Departamento de Chocó. Un enfoque desde el beneficiario hacia la institucionalidad”

Izelt, S. (15) En su artículo analiza los procesos en el sistema de salud pública, teniendo como **objetivo:** “Encontrar el mecanismo de abastecimiento y gestión de suministro de medicamentos que contribuya a establecer y determinar su incidencia en las áreas de almacén y farmacia en las instituciones hospitalarias públicas en Panamá”. Se propone propuesta orientada a mejorar e implementar un programa de abastecimiento y mejorar la logística de adquisición, con el propósito de perfeccionar los procesos, de calidad de atención, control y gestión de los medicamentos, como resultado se mejoró las atenciones de los beneficiarios al recibir una atención justa, eficaz ya que es un derecho señalado en la Constitución.

Mayanquer, YV. (16), en su tesis “Diagnostico de la gestión del suministro de medicamentos y dispositivos médicos del servicio de farmacia del Hospital San Luis de Otavalo y propuesta de mejora” tuvo como **objetivo:** Mejorar las falencias identificadas en el área de logística. La **metodología** que se utilizo es la entrevista

estructurada, check list y observación directa al recurso involucrado, teniendo como resultado que hay falencias e irregularidades en los procesos de selección, almacenamiento y dispensación. Proponiendo tres protocolos de mejora. En **conclusión**, los documentos obtenidos en el estudio de la investigación se socializaron con el recurso humano involucrado en el servicio de administración y director del Hospital.

Rivera, AE. (17) en su tesis “Modelo de Gestión estratégica para el abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de los usuarios internos del servicio de salud de las Unidades Operativos del Distritos 18D02 de la ciudad de Ambato”. El **objetivo fue**: analizar la relación que existe entre un modelo de gestión estratégica para el abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de los usuarios internos del servicio de Salud. La **metodología** fue de enfoque mixto, descriptivo-exploratorio, de tipo bibliográfica-documental y de campo. Los **resultados** indican que existen dificultades en el suministro de productos farmacéuticos como espacio reducido para el almacenamiento de los productos, presupuesto reducidos para la adquisición de los medicamentos y deficiencia para la resolución de problemas.

Amigo, DA. (18) en su tesis “Optimización de la gestión de medicamentos en un centro de salud familiar para potenciar la figura del químico farmacéutico” El **objetivo** del presente trabajo fue mejorar la gestión farmacéutica en un grupo de medicamentos seleccionados. **Su metodología** fue analizar y evaluar el cumplimiento de las prescripciones de los medicamentos. La evaluación se realizó durante el período comprendido entre el 2 de mayo al 22 de junio del 2016, observando que algunos de estos fueron prescritos para afecciones distintas a las indicadas por las Orientaciones Técnicas. **Resultados:** Se realizó en paralelo una encuesta para profesionales médicos, evaluando el conocimiento sobre los PPMM y

el Arsenal farmacoterapéutico del centro. Esta información se remitió al director del establecimiento y se impulsó la creación de un CFT, el cual posiciona al farmacéutico como secretario del comité. Con los resultados obtenidos se realizaron estadísticas de abastecimiento para generar planillas de pedido para el SAPU.

2.2 Bases Teóricas o Científicas

2.2.1 Gestión de abastecimiento

2.2.1.1 Definición:

Según RM No 116-2018/MINSA, define al abastecimiento como el conjunto de operaciones técnicas y administrativas, orientados a la selección, planificación, compra, almacenamiento, distribución y utilización de los medicamentos. (19)

Sánchez indica al abastecimiento como un proceso del suministro de medicamento, que a través del proceso de abastecimiento se puede facilitar el acceso de los recursos a los usuarios que acuden a los establecimientos de salud. Es decir, el abastecimiento se basa en el acceso a recursos como componentes primarios o productos acabados que se encuentran óptimos para su consumo. (20)

La gestión de abastecimiento de medicamentos es un proceso que busca optimizar los patrimonios del estado de un modo eficaz y eficiente, como en las compras públicas, adquiriendo bienes que requieren las instituciones para un correcto funcionamiento y que las atenciones integrales sean de calidad a los pacientes.

2.2.1.2 Procesos de suministro de medicamentos

Los productos farmacéuticos juegan un papel transcendental en el suministro de servicios de salud, donde se busca disminuir los pasos en cada proceso, organizando una cadena de abastecimiento lo más óptimo posible en cuanto a la programación, adquisición, almacenamiento y distribución de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios. (21)

a) Proceso de programación

Es aquella donde las instituciones determinan las necesidades de los productos que van a utilizar para una determinada actividad, realizando el requerimiento en el ámbito de su capacidad. La programación de productos regionales es dirigida por la Diresa y a nivel nacional dirigida por el centro nacional de abastecimientos estratégicos (CENARES). (19)

La programación es el proceso más importante de la gestión de abastecimiento, ya que, es el peldaño donde se reconoce las necesidades de los productos a adquirir, con el propósito de coberturar la necesidad de los usuarios dentro de una jurisdicción. (22)

Metodologías de programación:

- **Método de perfil epidemiológico:** Es la programación de productos farmacéuticos que se realiza en base a la tendencia epidemiológica de los primeros diez casos de morbilidad por edades, con una proyección de atenciones o casos que se pueden presentar durante el año. (22)
- **Método de consumo histórico:** Es la programación que se plasma a través de los datos históricos de consumo de un periodo determinado (3,

6 o 12 meses) y con la obtención de los datos se proyecta a futuro una estimación de necesidad. (22)

- **Método de consumo ajustado:** Es cuando no se cuenta con los datos históricos de la institución, por la cual, se busca una información de otra región que se asemeje demográficamente, con la finalidad de calcular y tomar decisiones según la morbilidad o por sus datos de consumo histórico. (22)

b) Proceso de adquisición

Se desarrolla de acuerdo a la Ley de Contratación Pública, según sus reglas y estándares específicos, en los siguientes niveles: Nivel nacional, compra nacional que lo realiza el centro nacional de abastecimientos estratégicos (CENARES). Nivel regional, compra regional desarrollada por la Diresa y nivel institucional, compra institucional que lo ejecuta cada unidad ejecutora. (19)

El proceso de adquisición se desarrolla por el proceso de compra, donde se tiene que contar con una correcta planificación e información de todos los procesos involucrados, con la finalidad de que las compras sean oportunas, a mejor precio y siempre optimizando los recursos del estado. (22, 23)

Tipos de adquisición:

- **Compra nacional:** Se cuenta con abastecimiento centralizado que se desarrolla a través de Cenares en coordinación con Minsa para adquirir los productos para intervención sanitaria y SIS (cuando le transfiere presupuesto) y abastecimiento descentralizado para realizar las compras corporativas en función al presupuesto y aprobación del Minsa. (19)

- **Compra regional:** Son aquellas adquisiciones que se realiza a través de las DIRESAS, en relación a las necesidades de las unidades ejecutoras. (19)
- **Compra institucional:** Se realiza en las unidades ejecutoras, previa autorización de las DIRESAS y del análisis de necesidad de los productos desabastecido y de los insumos no programados en las compras nacionales y regionales. (19)

Etapas de adquisición:

- **Estimación de necesidad:** Indica la programación de la cantidad de productos farmacéuticos, dispositivo médico y productos sanitarios que se va adquirir. (23)
- **Solicitud de compra:** Realizar el requerimiento de los productos programados para realizar la compra. (23)
- **Orden de compra y seguimiento de pedidos:** Se procese con la preparación de la orden de compra después de tener la cotización de los proveedores y se elige al que cumple con las especificaciones técnicas que se solicita por cada bien o servicio, para luego hacer el seguimiento del cumplimiento de plazo de internamiento del producto. (23)
- **Recepción de productos:** Se verifica los productos al momento que el proveedor internan en el almacén, verificando las especificaciones técnicas que se encuentra descrito en el orden de compra. (23)

c) Proceso de almacenamiento

El Almacenamiento radica en el acondicionamiento de determinados espacios, donde permita mantener la propiedad de los productos adquiridos

de las diferentes compras o cumplimiento de las condiciones de Almacenamiento. (23)

En esta etapa se garantiza la conservación de la calidad del producto que ingresan al almacén, verificando las condiciones de almacenamiento que indica la industria. También se considera diferentes procedimientos operativos como la recepción, el acondicionamiento de las áreas, la rotación de productos, vigilancia de factores ambientales y la gestión de inventarios. (24)

Áreas del almacenamiento:

Debe de tener un flujo de almacenamiento dentro de la farmacia y/o almacén, para la cual debe de contar con las siguientes áreas: (22)

- Recepción
- Cuarentena
- Almacenamiento
- Embalaje y despacho
- Administrativo
- Rechazados, dañados y vencido
- Áreas auxiliares.

Etapas de almacenamiento:

Dentro de un almacén se debe de contar con un sistema donde nos permita garantizar la correcta ubicación de los productos en las diferentes áreas. (13) Existe tres sistemas:

- **Fijo:** Este procedimiento radica en ubicar a los productos en un espacio determinado dentro del almacén. Estos productos deben de ser de conocimiento de todo el recurso humano que labora en el establecimiento. (13)
- **Fluido:** Procedimiento que consiste en dividir varias zonas de la farmacia o almacén, donde permita almacenar según; la forma farmacéutica, por marca, órdenes alfabéticos, grupo farmacológico u otros, para que los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y producto sanitarios se puede guardar en distintos lugares, conservando sus propiedades. (13)
- **Semifluido:** Es una mixtura de las dos etapas de almacenamiento antes mencionadas. (13)

d) Proceso de distribución

En esta etapa se efectúa el traslado adecuado de los insumos desde los almacenes hacía las farmacias de los establecimientos salud, conservando siempre las condiciones de los productos y garantizando el cumplimiento de las normativas vigentes en cuanto a la distribución y transporte de los productos. (19)

Todo egreso de medicamentos del almacén se debe de respaldar con un documento que garantice la salida del almacén y recepción de los productos de parte de la farmacia, asimismo; las movilidades que transportan medicamentos deben de garantizar la integridad de los mismos hasta su destino final. (22)

Etapas para la distribución:

- **Recepción y lectura del pedido:** Verificar el requerimiento de Farmacia para realizar el abastecimiento de los productos que se encuentran en el almacén y poder ser distribuidos oportunamente. (13)
- **Identificación y selección de medicamentos o insumos:** Selecciona los productos a ser distribuidos verificando las fechas de vencimiento y ubicación. (13)
- **Acondicionamiento y rotulado:** Se acondiciona los productos dentro de un recipiente, cuidando la conservación de los productos durante el traslado, para ello debe de tener un rotulo mencionado las características de traslado. (13)
- **Entrega de medicamentos al usuario:** Se contabiliza los productos que fueron recepcionados de la distribución del almacén, para luego ser entregado a los usuarios. (13)
- **Registro de archivo:** Verificar los productos recepcionados con los documentos donde indican el producto y la cantidad, para luego ser archivados. (13)

2.2.2 Calidad del servicio

2.2.2.1 Definición:

Según Cardozo (25) indica, un conjunto de destrezas y acciones encaminadas a mejorar los servicios al usuario, el elemento principal de este apoyo es crear una buena relación, con un ambiente bueno, servicial y amigable donde asegure que los usuarios al momento de salir se lleven una buena opinión del establecimiento.

La calidad del servicio busca coberturar las necesidades que tienen los usuarios. Podemos decir, que depende de la expectativa y experiencia que adquiere el usuario en una organización para poder obtener el éxito de la organización, la fidelización de los usuarios, aumentar el número de usuarios y tener como aliados para la recomendación de la organización con otros usuarios.(26)

2.2.2.2 Importancia

La calidad del servicio es importante dentro de una organización porque busca cubrir las necesidades y con ello la satisfacción de los usuarios. Se debe de tener en cuenta que si no ponemos atención a esta área podemos perder al usuario, no logrando fidelizar y surge malas recomendaciones entre los usuarios. “Recuerda: Los expertos dicen que una buena recomendación fluye en promedio de una a 20 personas, y una mala recomendación de una a 100 personas, tendencia que va en aumento debido a las redes sociales.” (27)

2.2.2.3 Procesos del servicio

- a) **Atender al cliente:** Es reconocer la presencia del usuario en una organización, con la finalidad de tener el primer contacto visual y darle la bienvenida a nuestra organización, modulando el tono de voz y hacerle sentir que podemos ser su apoyo. (28)
- b) **Aclara la situación:** Es el proceso donde se tiene que preguntar al usuario lo que necesita y la organización debe de escuchar su pedido con la finalidad de facilitar información y aclarar dudas antes de la adquisición del producto. (28)

- c) **Actuar satisfaciendo la necesidad:** El objetivo del proceso es superar las expectativas del cliente siempre que sea posible; si hay desviaciones, esto significa que debemos actuar rápidamente; de lo contrario, debemos acordar un plan de operación. (28)
- d) **Asegurarse de la satisfacción:** En este proceso se debe de preguntar al usuario si cubrieron sus expectativas durante su permanencia en la organización y si no fue así aclarar las inconvenientes para plantear acciones correctivas y siempre despedirse con amabilidad del usuario. (28)

2.2.2.4 Dimensiones de la calidad de servicio

Debemos identificar las prioridades de una organización con la finalidad de evitar perder el tiempo y los recursos en dimensiones que no se ajusten a la necesidad de nuestros usuarios. Valerie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry sugieren que podemos ver la calidad del servicio a través de cinco dimensiones. (29)

a) Elementos tangibles:

Mira el aspecto físico de la organización, como las instalaciones físicas, recurso humano, infraestructura, equipamiento, procesos, materiales de comunicación. Todo ello es utilizado por el usuario como instrumento de evaluación a la calidad del servicio de farmacia. (29)(30)(31)

b) Fiabilidad:

La fiabilidad “se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”. En otras palabras, es la habilidad de efectuar el servicio de forma oportuna y de buena calidad. Por último,

la fiabilidad es un componente principal que está relacionado con la seguridad del producto. (29)(30)(31)

c) Capacidad de respuesta:

Es la habilidad que tiene el profesional para apoyar a los usuarios frente a un problema, con la finalidad de brindar un servicio rápido y adecuado. Dicha respuesta va unida siempre a la empatía del profesional, siendo para el usuario un apoyo fundamental frente a la solución de problema. (29)(30)(31)

d) Seguridad:

Es la capacidad del profesional en inspirar la confianza y credibilidad a los usuarios a través de las atenciones mostrados durante su permanencia en la institución. El profesional debe demostrar sus cualidades o habilidades para trasladar sus conocimientos de forma fácil, sencillo y claro a los usuarios, con ello confortara la confianza de los usuarios frente a la organización. (29)(30)(31)

e) Empatía:

Se refiere a las atenciones individualizadas que ofrece la organización a los usuarios, donde se debe de brindar un servicio con buen trato, respeto, amabilidad, siempre adaptado a la necesidad de los usuarios. La empatía conduce a la organización a tener un compromiso con el usuario donde nos permite comprender los problemas del usuario y así tratar a los usuarios como individuos poniéndonos en el lugar del mismo. (29)(30)(31)

2.2.2.5 Evaluación de la calidad del servicio modelo (SERVQUAL)

El modelo SERVQUAL mide a la Calidad de Servicio como el usuario espera que la organización preste su servicio en las cinco dimensiones citadas. De esta manera, se diferencia esta medición con la apreciación del usuario en el servicio con las cinco dimensiones. (31)

SERVQUAL define a la calidad del servicio como la brecha o diferencia entre las percepciones (P) y expectativas (E) que evidencian los usuarios externos. También considerada como una herramienta que se maneja para comprobar el nivel de satisfacción con la eficacia de los servicios ofrecidos a los usuarios de una organización. Esta herramienta fue desarrollada por A. Parasuraman et al., quien plantea que la comparación entre las diversas perspectivas de los consumidores, brinden sus opiniones sobre los servicios prestados por una institución con la finalidad de contar con una referencia del servicio en cuanto a la calidad del servicio. (32)

2.3 Marco Conceptual (de las variables y dimensiones)

- **Abastecimiento:** Conjunto de procesos donde permite identificar y comprar bienes que una organización necesita para un correcto funcionamiento.
- **Gestión:** Conjunto de procedimientos que ayuda a lograr cumplir los objetivos de una organización.
- **Calidad:** Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio con la finalidad de satisfacer necesidades, gustos, preferencias y cumple con las expectativas del usuario.

- **Servicio:** Es el conjunto de actividades destinadas a satisfacer las necesidades o requerimientos de los usuarios. Los servicios son los trabajos que no producen objetos materiales.
- **Medicamento:** Son sustancias químicas destinadas para la administración a personas, con el fin de prevenir, aliviar, mejorar sus enfermedades o para mejorar el estado fisiológico.
- **Farmacia:** Establecimiento de salud que se encarga de custodiar, conservar y dispensar los medicamentos de uso humano.
- **Hospital:** Establecimiento de salud destinado a facilitar todo tipo de asistencia médica, tanto curativa como preventiva, cirugía y alojamiento mientras los usuarios se recuperan o reciben tratamiento.
- **Usuario:** Se describe a la persona que utiliza un producto o servicio de forma habitual.
- **Disponibilidad de medicamentos:** Situación de un medicamento que se encuentra en un establecimiento para utilizarse en cantidades necesarias, en razón de coberturar las necesidades terapéuticas de los usuarios.
- **Adquisición:** El acto de adquirir un producto o servicio mediante la compra. Esto requiere que el solicitante presente un pedido de compra y el reembolso sea aceptado por el solicitante.
- **Programación:** Hace coincidir la estimación con el plazo y el presupuesto disponible, es decir, accede a resguardar los requerimientos del establecimiento.

- **Almacenamiento:** Proceso del sistema de abastecimiento que tiene como objetivo conservar y asegurar la calidad del productos en las diferentes áreas donde se encuentran almacenados los bienes, con ello, brindar un servicio de calidad.
- **Distribución:** Es el movimiento y traslado del insumo desde el ingreso a la institución hasta los establecimientos de salud, con la finalidad de ser entregados al usuario final.

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis General

Existe relación directa entre la gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja – 2022

3.2 Hipótesis Específicos

- a) Existe relación directa entre la programación de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja – 2022.
- b) Existe relación directa, entre la adquisición de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja – 2022.
- c) Existe relación directa entre el almacenamiento de medicamentos y la calidad de servicio en la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja – 2022.
- d) Existe relación directa, entre la distribución de medicamentos y la calidad de servicio en farmacia del Hospital Pampas Tayacaja – 2022.

3.3 Variables

Variable 1: Gestión de Abastecimiento de medicamento

Naturaleza: Cualitativa; Tipo: Dicotómica; Escala: Nominal

Variable 2: Calidad de Servicio en farmacia

Naturaleza: Cualitativa; Tipo: Politómica; Escala: Ordinal

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de Investigación

El método a utilizar es Deductivo – Inductivo dado que se basa en la lógica y estudia hechos particulares como las variables planteadas: Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio de farmacia.

- **Deductivo:** “Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares”. (33)(35)
- **Inductivo:** “Este método utiliza la razón para conseguir conclusiones basadas en hechos específicos que se aceptan como válidos, para llegar a conclusiones que tienen aplicación de carácter general”. (33)(35)

4.2 Tipo de Investigación

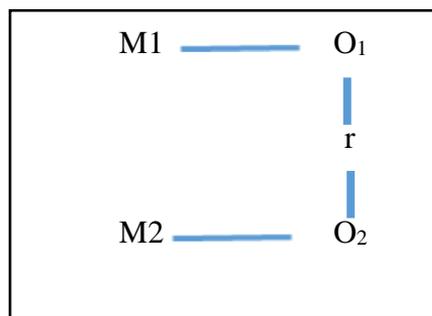
El presente trabajo de investigación es de tipo básica puesto que tiene como objetivo producir conocimiento y teorías (34); Circunscritas en la Gestión de abastecimiento y calidad de servicio de farmacia.

4.3 Nivel de Investigación

Es de nivel Relacional (34); dado que tuvo como finalidad conocer la relación entre las variables Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio de farmacia. Es decir, no busca crear causalidad en la relación, tan solo una descripción entre las variables estudiadas.

4.4 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación será no experimental, descriptivo correlacional dado que no se manipuló deliberadamente las variables estudiadas. Por su temporalidad fue transversal- correlacional dado que los datos se tomaron en un solo momento, en un tiempo único y el fin fue describir la relación existente entre la variable Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad del servicio de farmacia. (34)



Donde:

M1 = Servicio de Farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja

O1= A la Gestión de Abastecimiento de medicamentos

M2 = Usuarios atendidos en el servicio de farmacia de Hospital de Pampas Tayacaja

O2 = Calidad del servicio de farmacia

4.5 Población y muestra

a) **Población:**

El estudio estará conformado por un servicio de farmacia y 250 beneficiarios que acudieron al servicio de farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja.

b) **Muestra:**

La muestra será censal debido que ingresa el total de población, con un total de un servicio de farmacia y de 250 beneficiarios que acudieron al servicio de farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja.

4.6 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Variable	Técnica	Instrumento
Gestión de abastecimiento	Observación	Ficha de Observación
Calidad del servicio	Encuesta	Cuestionario

Para el instrumento de la variable de gestión de abastecimiento será validado por juicio de expertos y su confiabilidad mediante prueba piloto.

Para el instrumento de la calidad del servicio se cuenta el instrumento ya validado por el ministerio de salud mediante la RM 527-2021 MINSA con el instrumento denominado “SERVQUAL” Dicho instrumento cuenta con 22 Ítems, de las cuales se dimensiona en: Fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Como respuestas considera resultados politómico ponderados: Nunca=1, Casi Nunca=2, A veces=3, Casi Siempre=4, Siempre=5.

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

4.7.1 Procedimiento para la recolección de datos

- Se solicitó autorización al director del Hospital de Pampas Tayacaja.
- Preparación de los instrumentos para su aplicación en el Hospital de Pampas Tayacaja.

- Capacitación a encuestadores para aplicación de instrumentos.
- A continuación se procederá acumular y a procesar la información.
- Seguidamente se analizará la información recabada para luego elaborar los gráficos y tablas para una mejor presentación.
- Al final se elaborará el informe final.

4.7.2 Procedimiento para la tabulación y análisis de datos

Se realizó el procesamiento de la base de información mediante el programa Microsoft Office Excel 2019 y el software estadístico SPSS V.27.

Para el análisis de relación de las variables de Gestión de Abastecimiento y Calidad del servicio se empleará la técnica estadística de correlaciones no paramétricas: correlación de Rho Spearman.

4.8 Aspectos éticos de la Investigación

Se realizó las coordinaciones pertinentes para la obtención del permiso de ejecución de la investigación en el Hospital de Pampas Tayacaja y de acuerdo al reglamento general de investigación de la Universidad Peruana Los Andes y en cumplimiento de sus artículos 27 y 28 se consideró:(36)

- **Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio culturales:**
Se realizó la investigación con un acto responsable en el Hospital de Pampas Tayacaja, enfocándonos en la dignidad, identidad, diversidad, libertad, la confidencialidad, y respetando la privacidad de todos los que participaron.
- **Consentimiento Informado y expreso:** A los beneficiarios del servicio de farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja se les aplicó la ficha de

consentimiento informado, donde se les esclarece el objetivo del estudio y como beneficiará una vez culminado.

- **Beneficencia:** Al ejecutar el estudio se evidenció datos que ayudaran a la toma de decisiones y mejoraran el proceso de abastecimiento de medicamentos, con ello, perfeccionaran la eficacia del servicio de farmacia.
- **No maleficencia:** El cumplimiento del plan no atentó frente a la integridad de la muestra de beneficiarios e instrucción.
- **Protección al medio ambiente y el respeto a la biodiversidad:** No se intervino con acciones perniciosas a la naturaleza y a la biodiversidad.
- **Responsabilidad:** Para realizar la investigación, la actuación de la investigadora es responsable de todos trámites necesarios como: solicitud de autorización para el desarrollo del proyecto en la institución del Hospital de Pampas Tayacaja.
- **Veracidad:** La investigadora garantizó la autenticidad en todo el transcurso del desarrollo del proyecto.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

Los resultados plasmados proceden de los instrumentos de investigación aplicados a 250 usuarios que accedieron al servicio de farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja y así mismo la aplicación del instrumento de recolección de datos para medir el abastecimiento del servicio de farmacia. De los cuales se presenta las tablas y gráficos provenientes del proceso estadístico.

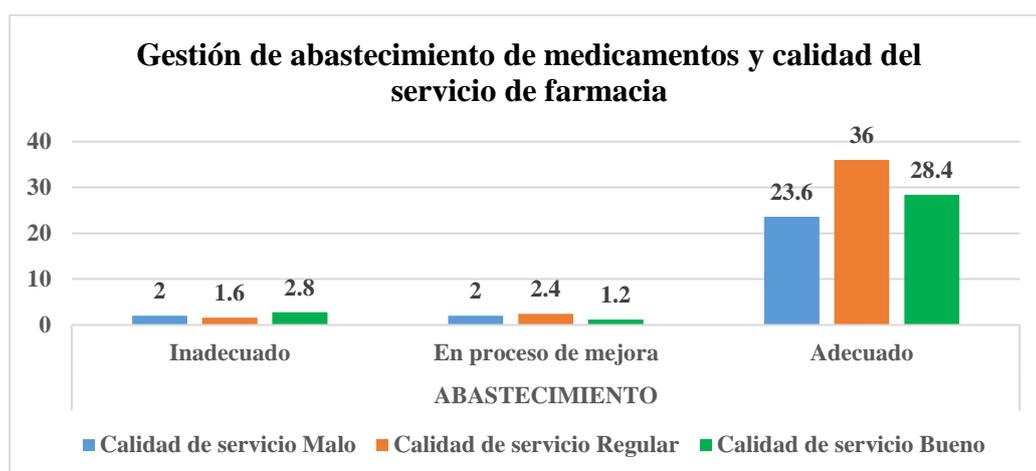
Tabla N° 1.

Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad del servicio de farmacia

		Abastecimiento de Medicamentos						Total	%
		Inadecuado		En proceso de mejora		Adecuado			
		f	%	f	%	f	%		
Calidad de servicio	Malo	5	2	5	2	59	23,60	69	27,6
	Regular	4	1,6	6	2,4	90	36,00	100	40
	Bueno	7	2,8	3	1,2	71	28,40	81	32,4
Total		16	6,4	14	5,6	220	88,00	250	100,00

Fuente: Ficha de observación y encuesta a los pacientes del Hospital de Pampas Tayacaja, 2022

Figura No 01



En la tabla y gráfico se muestra el análisis de correlación entre las variables del estudio, donde la gestión de abastecimiento de medicamentos fue calificado como adecuado, mientras que el 40% de los beneficiarios encuestados calificaron a la calidad del servicio de farmacia como regular, conforme a los resultados se puede deducir que entre las dos variables de estudio existe una relación significativa, dado que los usuarios calificaron como regular al servicio de farmacia debido que no son dispensados en su totalidad los medicamentos que son prescritos después de una consulta médica.

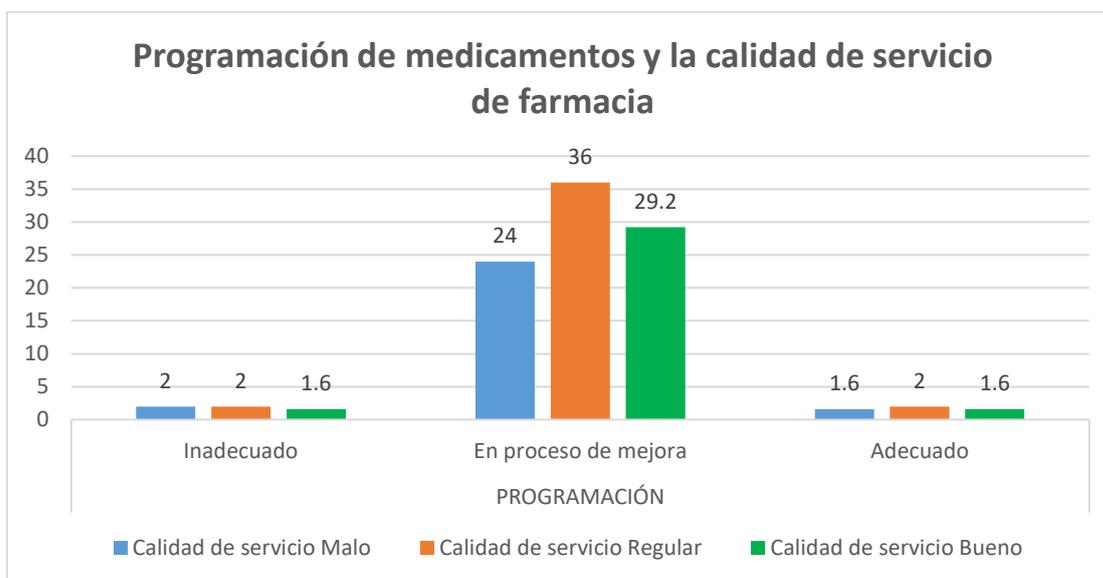
Tabla N° 2.

Proceso de Programación y calidad del servicio de farmacia

		Programación						Total	%
		Inadecuado		En proceso de mejora		Adecuado			
		f	%	f	%	f	%		
Calidad de servicio	Malo	5	2	60	24,00	4	1,60	69	27,6
	Regular	5	2	90	36,00	5	2,00	100	40
	Bueno	4	1,6	73	29,20	4	1,60	81	32,4
Total		14	5,6	223	89,20	13	5,20	250	100,00

Fuente: Ficha de observación y encuesta a los pacientes del Hospital de Pampas Tayacaja, 2022

Figura No 02



En la tabla y gráfico N^a 02 muestran los resultados del primer objetivo específico de la investigación, donde al proceso de programación fue calificado como en proceso de mejora, mientras que el 40% de los beneficiarios encuestados calificaron a la calidad del servicio de farmacia como regular, dado que los responsables de la programación de los productos no cuentan con capacitaciones y so cambiados cada año.

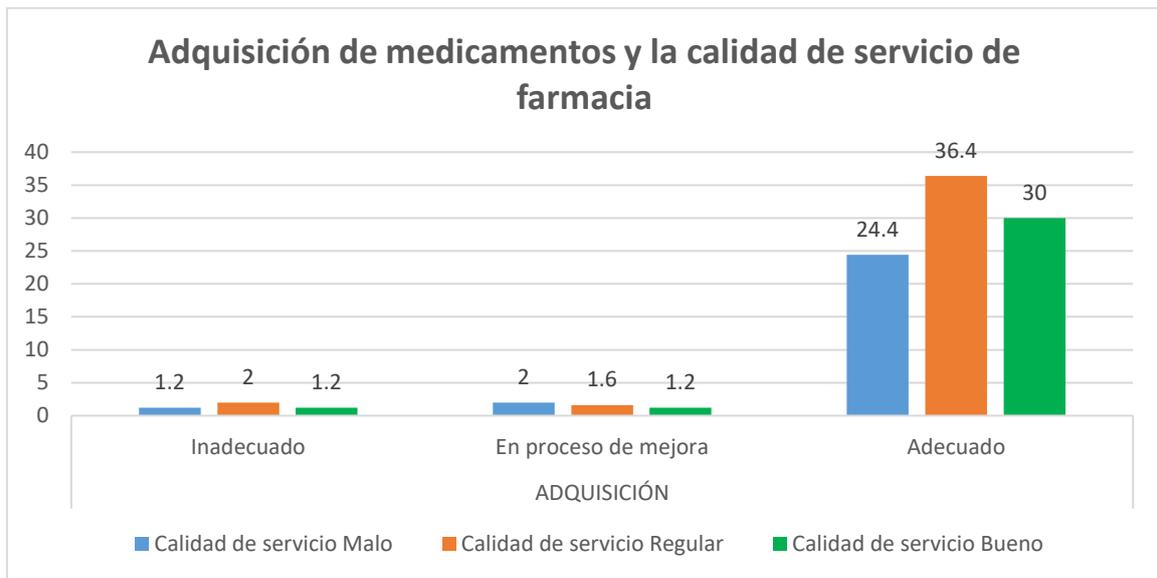
Tabla N^o 3.

Proceso de Adquisición y calidad del servicio de farmacia

		Adquisición						Total	%
		Inadecuado		En proceso de mejora		Adecuado			
		f	%	f	%	f	%		
Calidad de servicio	Malo	3	1,2	5	2	61	24,40	69	27,6
	Regular	5	2	4	1,6	91	36,40	100	40
	Bueno	3	1,2	3	1,2	75	30,00	81	32,4
Total		11	4,4	12	4,8	227	90,80	250	100,00

Fuente: Ficha de observación y encuesta a los pacientes del Hospital de Pampas Tayacaja, 2022

Figura No 03



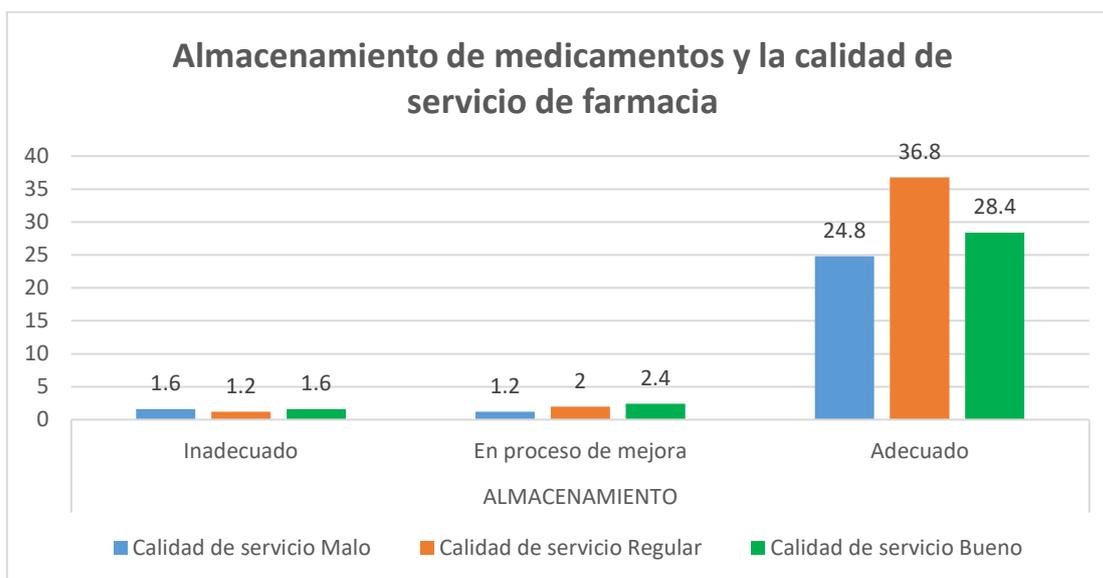
En la tabla y gráfico No 03 muestran los resultados del segundo objetivo específico de la investigación, donde el proceso de adquisición fue calificado como adecuado, dado que hay un trabajo en equipo entre el área de logística y el servicio de farmacia al momento de realizar las adquisiciones de los productos.

Proceso de Almacenamiento y calidad del servicio de farmacia

		Almacenamiento						Total	%
		Inadecuado		En proceso de mejora		Adecuado			
		f	%	f	%	f	%		
Calidad de servicio	Malo	4	1,6	3	1,2	62	24,80	69	27,6
	Regular	3	1,2	5	2	92	36,80	100	40
	Bueno	4	1,6	6	2,4	71	28,40	81	32,4
Total		11	4,4	14	5,6	225	90,00	250	100,00

Fuente: Ficha de observación y encuesta a los pacientes del Hospital de Pampas Tayacaja, 2022

Figura No 04



En la tabla y gráfico No 04 muestran los resultados del tercer objetivo específico de la investigación, donde al proceso de almacenamiento fue calificado como adecuado, mientras que el 40% de los beneficiarios encuestados calificaron a la calidad del servicio de farmacia como regular.

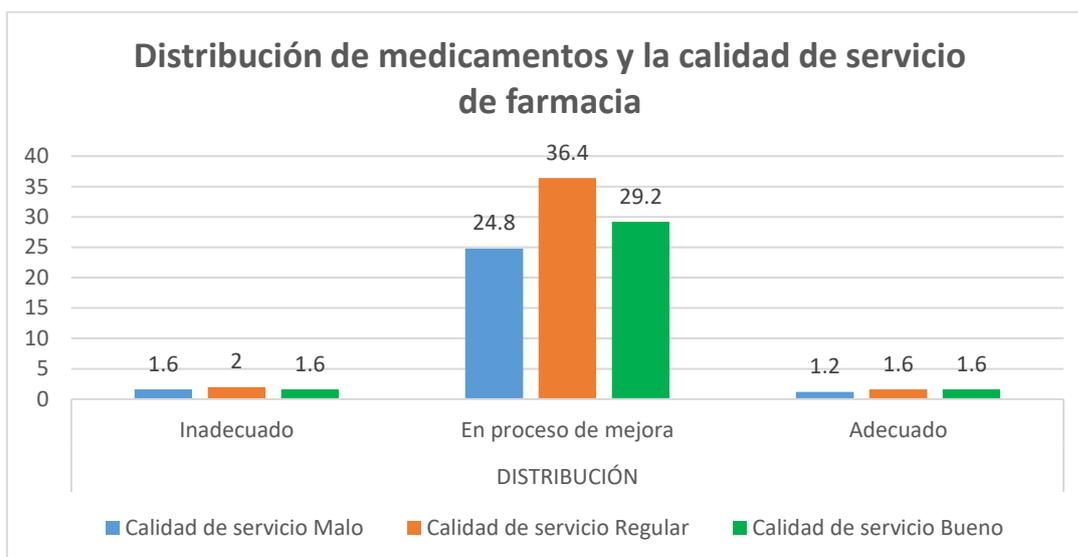
Tabla N° 4.

Proceso de Distribución y calidad del servicio de farmacia

		Distribución						Total	%
		Inadecuado		En proceso de mejora		Adecuado			
		f	%	f	%	f	%		
Calidad de servicio	Malo	4	1,6	62	24,80	3	1,20	69	27,6
	Regular	5	2	91	36,40	4	1,60	100	40
	Bueno	4	1,6	73	29,20	4	1,60	81	32,4
Total		13	5,2	226	90,40	11	4,40	250	100,00

Fuente: Ficha de observación y encuesta a los pacientes del Hospital de Pampas Tayacaja, 2022

Figura No 05



En la tabla y gráfico No 05 muestran los resultados del cuarto objetivo específico de la investigación, donde el proceso de distribución fue calificado como en proceso de mejora, mientras que el 40% de los beneficiarios encuestados calificaron a la calidad del servicio de farmacia como regular, dado que no se emite oportunamente la solicitud de requerimiento según el consumo promedio al almacén central para realizar oportunamente las gestiones de adquisición y abastecer al servicio de farmacia.

5.2 Contrastación de hipótesis

5.2.1 Significado estadístico de la prueba de Rho Spearman

Hipótesis:

Existe relación directa entre la gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja – 2022

5.2.2 Nivel de significancia (α) y nivel de confianza (γ)

(α) = 0,05 (5%); (γ) = 0,95 (95%)

5.2.3 Función o estadística de prueba

Formula de Spearman Brown.

$$r_s = 1 - \frac{\sum_{i=1}^N di^2}{N^3 - N}$$

Dónde:

r_s = prueba de Spearman Brown.

N= Datos de las variables.

d_i = Diferencia entre rangos de variable

5.2.4 Región crítica o de rechazo de la Hipótesis:

En la prueba de correlación no paramétrica de Spearman-Brown tras calcular el valor “p”, se prefiere el nivel de significancia y se coteja con el valor conseguido, y para el coeficiente “rho” se establece que los cálculos pertenecen de +1 a -1, pasando por el 0:

- Donde cero significa que no hay correlación entre las variables estudiadas.
- Mientras que los valores +1 indican la correlación máxima directa y valores de -1 denotan correlación máxima inversa.

5.2.5 Valor calculado

El valor calculado (VC) de la prueba de “rho” y “p” valor se obtiene en la Tabla siguiente:

Tabla N° 5.

Obtención del valor calculado de la prueba “rho”

Correlaciones

Rho de Spearman	Gestión de abastecimiento de medicamentos (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	0,040
		Sig. (bilateral)	0,001	0,001
		N	250	250
	Calidad del servicio de farmacia (Agrupada)	Coeficiente de correlación	0,040	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	0,001
		N	250	250

Fuente: Base de datos.

5.2.6 Decisión estadística

Como el valor “p” = 0.001 y esta es menor a 0.05, se admite la Hipótesis alterna. La prueba “rho” es 0.040 por lo que de acuerdo a los parámetros establecidos en rho de Spearman existen una correlación moderada entre las variables de estudio.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La tesis abordó el suministro de medicamentos la cual es definida por la RM N° 116-2018/MINSA, Según RM No 116-2018/MINSA, define al abastecimiento como el conjunto de operaciones técnicas y administrativos, orientados a la selección, planificación, compra, almacenamiento, distribución y utilización de los medicamentos. (19), hecho con la que la autora concuerda al haber establecido dichos procesos mencionados en el proceso de abastecimiento de medicamento del Hospital de Pampas Tayacaja. Así mismo se abordó la variable calidad del servicio de farmacia, definida por Cardozo, (25) indica, un conjunto de destrezas y acciones encaminadas a mejorar los servicios al usuario, el elemento principal de este apoyo es crear una buena relación, con un ambiente bueno, servicial y amigable donde asegure que los usuarios al momento de salir se lleven una buena opinión del establecimiento. Hecho que la tesis apoyara en las estrategias y acciones de mejorar el servicio, porque con los datos obtenidos se va a poder reformar el servicio brindado en el servicio de farmacia.

Respecto a los resultados obtenidos en el objetivo general podemos plasmar que existe correlación moderada entre las variables de estudio, coincidiendo con Lozano (7): quien manifiesta que existe relación significativa entre las dos variables. Siendo las implicaciones en el presente estudio, que demuestra que el número de casos estudiados fue el pertinente para concretizar la dinámica de relación entre las variables lo cual permite tomar acciones concretas y fiables para la mejora del servicio de farmacia que brinda el Hospital de Pampas Tayacaja. Contradiendo el estudio de **Gallardo** (5) donde menciona que no existe relación entre las dos variables; no coincidiendo con dicha autora dado que se ha demostrado visualmente y estadísticamente la relación directa de ambas variables.

En cuanto al primer objetivo específico se obtuvo que el proceso de programación fue calificado como en proceso de mejora y calificando por los beneficiarios en su mayoría a la calidad del servicio de farmacia como regular. No se han encontrado autores que se opongan o reafirmen los resultados presentados debido a que ninguno realizó las investigaciones en las dimensiones del proceso de abastecimiento; por lo que el estudio presentado toma mayor auge e importancia al visualizar datos sobre cada dimensión, permitiendo que se potencialicen o corrijan cada uno de ellos con la finalidad de optimizar los procesos y por ende la calidad del servicio. También podemos corroborar lo manifestado por **Páez Adriana (22)** quien define a la programación como “el proceso más importante de la gestión de abastecimiento de medicamentos, ya que es el peldaño donde permite reconocer los productos y materiales que deben ser adquiridos con urgencia, para resguardar la necesidad de los beneficiarios dentro de una jurisdicción”. Hecho con lo que la autora concuerda porque se realiza todo el proceso de acuerdo a la necesidad de los usuarios que acceden al establecimiento de salud.

En cuanto a la adquisición de medicamentos fue calificado como adecuado y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja calificaron como regular, donde se puede percibir que en este proceso existe una buena comunicación y un buen trabajo con el área de logística al momento de adquirir los productos en beneficio de los usuarios del Hospital de Pampas. Al comparar con el estudio de **Alegría (08)** señala “El nivel de disponibilidad de medicamentos es muy bueno, porque hay un buen trabajo de suministro de medicamentos en un Hospital público de Lima”. En su estudio **Valer (11)** menciona que si existe demoras en la programación de los bienes va a repercutir en la adquisición oportuna y con ello no se lograra atender la necesidad del servicio de farmacia al momento que los usuarios lo requieran. También se puede corroborar con **Páez (22)** y **Snow (23)** quienes indican que el proceso de adquisición se desarrolla mediante la compra

de productos, donde se tiene que contar con una correcta planificación e información de todos los procesos involucrados, con la finalidad de certificar que las compras sean oportunas y que los medicamentos sean accesibles en los establecimientos de salud.

Respecto al tercer objetivo específico lo calificaron al proceso de almacenamiento como adecuado, donde se observó estrategias de almacenamiento que ayuda a garantizar el control de ingreso y salida de los productos, siempre cumpliendo con las normativas vigentes en relación al Almacenamiento, lo cual permite asegurar la calidad del producto desde el ingreso al almacén hasta la dispensación a los pacientes. Se corrobora con la definición de **Fitzgerald** (24) donde menciona que es la etapa en la cual se garantiza la calidad de los productos que ingresan al almacén, verificando sus requisitos de condiciones de almacenamiento, estabilidad y seguridad que indica la industria. Considera diferentes procedimientos operativos como la recepción, el acondicionamiento de las áreas, la rotación de productos, vigilancia de factores ambientales y la gestión de inventarios.

En cuanto a los resultados del cuarto objetivo específico se encontró que existe una relación entre la distribución y la calidad del servicio de farmacia, calificando a la dimensión de distribución en proceso de mejora. Dado que no manejan un adecuado sistema de requerimiento, originan el desabastecimiento de los insumos, debido que realizan tardío la solicitud de requerimiento sin previa evaluación del consumo promedio mensual y sin la evaluación de la demanda que hay en los servicios de los consultorios externos perjudicando la distribución y abastecimiento de los productos en el servicio de farmacia. En su estudio **Delgado** (12) menciona que los tiempos de entrega de solicitud de requerimiento son prolongados lo cual conlleva al desabastecimiento de los productos en el servicio de farmacia, teniendo como factor la deficiencia de la programación de las adquisiciones de los productos y con ello la demora de la distribución de los productos.

CONCLUSIONES

- Este trabajo de investigación estableció que existe relación entre la Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja-2022, evidenciándose en la correlación coeficiente de 0,040 y un nivel de significancia de 0,001 ($p < 0,05$)
- En el proceso de programación fue calificado como en proceso de mejora y calificando por los usuarios en su mayoría a la calidad del servicio de farmacia como regular.
- En el proceso de Adquisición fue calificado como adecuado y calificando por los beneficiarios en su mayoría a la calidad del servicio de farmacia como regular.
- En el proceso de almacenamiento fue calificado como adecuado y calificando por los beneficiarios en su mayoría a la calidad del servicio de farmacia como regular.
- En el proceso de distribución fue calificado como en proceso de mejora y calificando por los beneficiarios en su mayoría a la calidad del servicio de farmacia como regular.

RECOMENDACIONES

- Se le recomienda al jefe del servicio de farmacia realizar capacitaciones a los responsables del proceso de programación, dado que depende del análisis de este procedimiento para tener la disponibilidad óptima de los productos en los servicios de farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja.
- A los profesionales responsables del almacén de medicamentos, realizar las gestiones pertinentes para coberturar los productos desabastecidos, con la finalidad de coberturar las necesidades de los usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja.
- A los Químicos Farmacéuticos responsable del área de dispensación, realizar la evaluación de la solicitud de requerimiento según el consumo promedio de cada producto y según el análisis de la demanda de los consultorios externos al almacén del Hospital de Pampas Tayacaja a fin de que se gestione la programación y adquisición de los productos desabastecidos.
- A los estudiantes y docentes seguir realizando investigaciones según los datos adquiridos, con el propósito de promover alternativas de mejora en los procesos de abastecimiento y calidad del servicio en las farmacias de los Hospitales.
- A los maestristas realicen investigaciones con las variables abordadas en el presente estudio, abordando niveles superiores de la investigación científica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

1. Declaración de la JIFE, la OMS y la UNODC sobre el acceso a los medicamentos sometidos a fiscalización internacional durante la pandemia de COVID-19. [citado 2022 Oct 15]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/14-08-2020-incb-who-and-unodc-statement-on-access-to-internationally-controlled-medicines-during-covid-19-pandemic>
2. Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS). Plan de garantías de abastecimiento de medicamentos 2019-2022 de la AEMPS. [citado 2022 Oct 15]. Disponible en: <https://www.aemps.gob.es/medicamentosUsoHumano/problemasSuministro/docs/plan-garantias-abastecimiento-AEMPS-2019-2022.pdf?x86853>
3. IPE. Uno de cada 5 centros de salud públicos está desabastecido [Internet]. Instituto Peruano de Economía. 2022 [citado 2022 Oct 15]. Disponible en: <https://www.ipe.org.pe/portal/uno-de-cada-5-centros-de-salud-publicos-esta-desabastecido/>
4. El problema en la provisión Del sector Salud: El desabastecimiento de medicamentos (Parte ii) [Internet]. COMEX - Sociedad de Comercio Exterior del Perú. [citado 2022 Oct 15]. Disponible en: <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-problema-en-la-provision-del-sector-salud-el-desabastecimiento-de-medicamentos-parte-ii>
5. Gallardo JJ. Gestión de Abastecimiento y la Calidad del Servicio de Farmacia de una Institución Privada Oncológica 2022 [Internet]. [LIMA]: Universidad César Vallejo; 2022. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94745/Gallardo_PJJ-SD.pdf?sequence=1

6. Servicios sanitarios de calidad [Internet]. Who.int. [citado 2022 Oct 15]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
7. Lozano FI. Calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los usuarios de la Botica Luxury Cajamarca 2022 [Internet]. [Huancayo]: Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2022 [citado 2022 Oct 22]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/903/TESIS%20%20FIORELA%20ISAMAR%20LOZANO%20SALAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. Alegría EL. Disponibilidad de medicamentos y gestión en el suministro del Hospital Nacional Hipólito Unanue de enero-octubre 2020 [Internet]. [Lima]: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5557/T061_46557438_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
9. Disponibilidad de Productos Farmacéuticos – septiembre 2022 [Internet]. Gob.pe. [citado 2022 Oct 23]. Disponible en: <https://www.digemid.minsa.gob.pe/disponibilidad-productosfarmaceuticos/2022/10/ID=7714/disponibilidad-de-productos-farmaceuticos-septiembre-2022>
10. Quispe JL. Gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicios en la farmacia central del Hospital María Auxiliadora, Lima – 2017 [Internet]. [LIMA]: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO; 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12953/Quispe_MJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

11. Valer EJ. Gestión en el suministro de medicamentos esenciales y disponibilidad en los centros maternos infantiles de la Dirección de Redes Integradas de Salud de Lima Norte, periodo julio 2018 a junio 2019 [Internet]. [Lima]: Universidad Nacional Mayor de san Marcos; 2020. Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/11598/Valer_re.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. Delgado NM. Evaluación del proceso de abastecimiento y distribución de medicamentos, utilizando metodología caso 2013, y diseño de medidas correctivas para una eficaz atención a los usuarios en el Hospital Docente las Mercedes de Chiclayo [Internet]. [Chiclayo]: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2020. Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2521/1/TL_DelgadoFernandezNancy.pdf
13. Esteves AT, Cueva Mestanza RE, León Apac G, Pozo Enciso RS, Caja Clemente C, Lizarme Arévalo D. Investigación: Control interno y el abastecimiento de medicamentos en el Área de Farmacia del Centro de Salud Zárate [Internet]. Trujillo: Esteves Pairazaman Ambrocio Teodoro; 2022. Disponible en: [file:///C:/Users/Security%20Systems/Downloads/libro%20%20control%20interno%20y%20abastecimiento%20\(10\).pdf](file:///C:/Users/Security%20Systems/Downloads/libro%20%20control%20interno%20y%20abastecimiento%20(10).pdf)
14. Moreno C. Modelo para la distribución de medicamentos a comunidades en zonas apartadas de la región costera del departamento del Chocó, Colombia [Internet]. [Choco]: Universidad Nacional de Colombia; 2021. Disponible en: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/79712/1018474048.2021.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

15. Izelt S. Diseño de un sistema de evaluación de la eficiencia del abastecimiento del patronato Hospital Santo Tomas de Panamá. *Electrónica de Direito de Centro Universitario Newton Paiva* [Internet]. 2022 4 [citado el 23 de octubre de 2022];13–27. Disponible en: <https://revistas.newtonpaiva.br/redcunp/wp-content/uploads/2022/04/DIR45-01.pdf>
16. Mayanquer Gonzales YV. Diagnóstico de la gestión del suministro de medicamentos y dispositivos médicos del servicio de farmacia del hospital “San Luis” de Otavalo y propuesta de mejora [Internet]. Universidad Central Del Ecuador. 2018 [citado el 26 de octubre del 2022]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/15166/1/T-UCE-0008-QF051-2018.pdf>
17. Rivera Rodriguez AE. Modelo de Gestión Estratégica para el abastecimiento de medicamentos y la satisfacción de los usuarios internos del servicio de salud de las Unidades Operativas del Distrito 18D02 de la ciudad de Ambato [Internet]. Universidad Central del Ecuador. 2023 [citado 10 de junio del 2023]. Available from: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/30055/1/UCE-FCA-CPO-RIVERA%20ALEXANDRA.pdf>
18. Amigo Díaz DA. Optimización de la gestión de medicamentos en un centro de salud familiar para potenciar la figura del químico farmacéutico [Internet]. Universidad de Chile. 2018 [citado 28 de octubre del 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/149808/Tesis-Optimizacion-de-la-gestion-de-medicamentos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
19. Directiva Administrativa N° 249-MINSA/2018/DIGEMID Gestión del sistema integrado de suministro público de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios-SISMED [Internet]. 2018 [citado 2022 Oct 29]. Disponible en:

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/188141/187637_R.M_116-2018-MINSA.PDF20180823-24725-19uigyv.PDF?v=1592516814

20. Sánchez J. Abastecimiento [Internet]. Economipedia. 2018 [citado 2022 Oct 29]. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/abastecimiento.html>
21. Salazar JF. La gestión de abastecimiento de medicamentos en el sector Público Peruano: Nuevo Modelos de Gestión. [Internet]. 2014 10;2(1):160–228. Disponible en: [file:///C:/Users/Security%20Systems/Downloads/219-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1148-2-10-20141127%20\(17\).pdf](file:///C:/Users/Security%20Systems/Downloads/219-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1148-2-10-20141127%20(17).pdf)
22. Paéz A, Colme España V. Manual de Procesos para la Gestión Farmacéutica [Internet]. 2016. Disponible en: <https://www.iess.gob.ec/documents/10162/7229101/MANUAL+DE+GESTION+FARMACEUTICA.pdf>
23. Snow J. Manual de procesos de compra de medicamentos e insumos sanitarios [Internet]. 2016 [citado 2022 Oct 30]. Disponible en: https://www.saludmesoamerica.org/sites/default/files/2018-06/3.%20Manual%20de%20Procesos%20de%20comprar%20medicamentos%20e%20insumos%20sanitarios_0.pdf
24. Fitzgerald J, Girón N, Bermúdez J. Guía Práctica para la planificación de la Gestión del Suministro de Insumos Estratégicos [Internet]. 2006. Disponible en: [file:///C:/Users/Security%20Systems/Downloads/Guia_Fundo_Estrategico_Internet%20\(6\).pdf](file:///C:/Users/Security%20Systems/Downloads/Guia_Fundo_Estrategico_Internet%20(6).pdf)
25. Cardozo L. Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales [Internet]. Zenvia. Zenvia Inc.; 2021 [citado 2022 Oct 30]. Disponible en: <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>

26. Castañeda S. ¿Qué es la calidad de servicio? concepto, tipos y medición [Internet]. Blog de Ecommerce y Marketing Digital. 2022 [citado 2022 Oct 30]. Disponible en: <https://www.tiendanube.com/blog/mx/calidad-de-servicio/>
27. Juan de Amberes Blog [Internet]. Guía para cumplir las expectativas de tus clientes. 2021 [citado 2022 Oct 30]. Disponible en: <https://juandeamberes.com/guia-para-cumplir-las-expectativas-de-tus-clientes/>
28. Alcaraz A, Martínez Y. Calidad en el servicio. Revista Panorámica Administrativo [Internet]. 2014 Mar 2;11(6):57–60. Disponible en: <file:///C:/Users/Security%20Systems/Downloads/43-40-1-PB.pdf>
29. Las 5 dimensiones del servicio (o mejor conocidas como «lo que le importa al cliente») [Internet]. Blog de servicio. 2013 [citado 2022 Oct 30]. Disponible en: <https://servikblog.wordpress.com/2013/01/08/las-5-dimensiones-del-servicio-o-mejor-conocidas-como-lo-que-le-importa-al-cliente-3/>
30. Calixto AT, Hernández C. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas [Internet]. Unam.mx. [citado 2022 Oct 30]. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
31. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto [Internet]. Redalyc.org. 2014 [citado 2022 Oct 30]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
32. Consultores A. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio [Internet]. Aiteco.com. Aiteco Consultores; 2012 [citado 2022 Oct 30]. Disponible en: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
33. Bernal CA. Metodología de la investigación [Internet]. Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda; 2011 [citado 2022 Nov 1]. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp->

<content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

34. Hernández R, Fernández C, Baptista M del P. Metodología de la Investigación [Internet]. México: Mc Grw Hill Interamericana; 2014 [citado 2022 Nov 1]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
35. Baena G. Metodología de la investigación Serie Integral por competencias [Internet]. Tercera edición. Ciudad de México, México: Grupo Editorial Patria; 2018 [citado 2022 Nov 1]. Disponible en: http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
36. Universidad Peruana Los Andes. Reglamento del Comité de ética de investigación de la Universidad Peruana Los Andes. Huancayo.

Anexos

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE PAMPAS

TAYACAJA – 2022

FORMULACIÓN DE PROBLEMA	OBJETIVOS	FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	TIPO, NIVEL Y DISEÑO	VARIABLES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL			
¿Qué relación existe entre la gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja - 2022?	Determinar qué relación existe entre la gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja – 2022	Existe relación directa entre la gestión de abastecimiento de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja – 2022	Método: Deductivo-inductivo Tipo: Básica	Variable 1: Gestión de abastecimiento de medicamentos	Población: La población de un servicio de farmacia y de usuario atendidos en farmacia. Muestra: Un servicio de farmacia y de 250 usuarios de
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS			Técnicas e instrumentos:
1. ¿Qué relación existe entre la programación de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja - 2022? 2. ¿Qué relación existe entre la adquisición de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de	1. Determinar la relación que existe entre la programación de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja – 2022 2. Determinar la relación que existe entre la adquisición de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia	1. Existe relación directa entre la programación de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja – 2022. 2. Existe relación directa entre la adquisición de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de	Nivel: Correlacional Diseño: No experimental Transversal Correlacional Enfoque: Cuantitativo	Variable 2: Calidad de servicio	- Para valorar Gestión de abastecimiento de medicamentos, se utilizará una ficha de observación. - Para valorar Calidad de servicio, se utilizará una escala Likert con el

<p>Pampas Tayacaja - 2022?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre el almacenamiento de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja - 2022?</p> <p>4. ¿é relación existe entre la distribución de medicamentos y la calidad de servicio en usuarios de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja - 2022?</p>	<p>del Hospital de Pampas Tayacaja – 2022.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre el almacenamiento de medicamentos y la calidad de servicio en la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja – 2022.</p> <p>4. Determinar la relación que existe entre la distribución de medicamentos y la calidad de servicio en farmacia del Hospital Pampas Tayacaja – 2022.</p>	<p>Pampas Tayacaja – 2022.</p> <p>3. Existe relación directa entre el almacenamiento de medicamentos y la calidad de servicio en la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja – 2022.</p> <p>4. Existe relación directa entre la distribución de medicamentos y la calidad de servicio en farmacia del Hospital Pampas Tayacaja – 2022.</p>			<p>instrumento denominado. “SERVQUAL”</p>
--	--	--	--	--	--

ANEXO N° 2: MATRIZ DE OPERACIONES DE VARIABLES

**TÍTULO: GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE PAMPAS
TAYACAJA – 2022**

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TIPO DE VARIABLE	ESCALA
Gestión de Abastecimiento de medicamentos	La gestión de abastecimiento de medicamentos es un proceso que busca optimizar los recursos del estado de manera eficaz y eficiente en cuanto a las compras públicas, adquiriendo bienes que requieren las instituciones para un correcto funcionamiento y que las atenciones integrales sean de calidad a los pacientes	Es el proceso mediante el cual se va a medir la gestión de abastecimiento a través del instrumento de ficha de observación: Baremos Cumple No cumple	Programación	• Personal	1	Tipo de variable según su naturaleza es cualitativa	Nominal
				• Requerimiento de necesidad	2		
				• Programación compra corporativa	3		
				• Programación regional	4		
				• Oficializa requerimiento	5		
				• Disponibilidad presupuestal	6		
			Adquisición	• Capacitación en adquisiciones	7		
				• Procedimientos de compra	8		
				• Gestionar pedidos	9		
				• Programa de garantía de calidad	10		
			Almacenamiento	• Recepción de medicamentos	11		
				• Control de calidad	12		
				• Verificación e ingreso al sistema Sismed	13		
• Almacenamiento de los medicamentos	14 , 15						

				<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de los medicamentos 	16		
				<ul style="list-style-type: none"> • Orden de los medicamentos 	17		
			Distribución	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de despacho de los medicamentos 	18, 19		
				<ul style="list-style-type: none"> • Registro 	20, 21		
				<ul style="list-style-type: none"> • Control 	22, 23, 24		
Calidad de servicio en farmacia	Según Cardozo, (28) Indica que es un conjunto de estrategias y acciones que buscan reformar el servicio al usuario, donde la clave para ese soporte está en la construcción de las buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable, que garantice a los usuarios salir con una buena impresión		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> •Cumple con lo prometido 	1	Tipo de variable según su naturaleza es cualitativa	Ordinal
				<ul style="list-style-type: none"> •Interés por resolver problema 	2		
				<ul style="list-style-type: none"> •Realizan bien el servicio 	3		
				<ul style="list-style-type: none"> •Termina el servicio en el tiempo prometido 	4		
				<ul style="list-style-type: none"> •Respetan el orden de llegada 	5		
			Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> •Equipos operativos 	6		
				<ul style="list-style-type: none"> •Limpieza de la instalación 	7		
				<ul style="list-style-type: none"> •Presentación personal 	8		
				<ul style="list-style-type: none"> •Atractivos materiales de comunicación 	9		
			Capacidad de	<ul style="list-style-type: none"> •Comunicación 	10		

			respuesta	•Efectividad	11		
				•Ayuda	12		
				•Disponibilidad	13		
			Seguridad	•Confianza	14		
				•Seguridad	15		
				•Amabilidad	16		
				•Conocimiento	17		
			Empatía	•Atención personalizada	18		
				•Horarios accesibles	19		
				•Recurso Humano	20		
				•Empatía	21		
				•Necesidad	22		

ANEXO N°3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	RESPUESTA
Gestión de Abastecimiento de medicamentos	Programación	• Persona	¿El servicio de farmacia cuenta con designación de responsable de la programación de medicamentos con acto resolutivo?	SI/NO
		• Requerimiento de necesidad	¿El grupo de trabajo responsable del proceso realiza la programación de medicamentos de acuerdo a las necesidades de la institución?	
		• Programación compra corporativa	¿Los trabajadores de la entidad envían los documentos con los productos farmacéuticos y dispositivos médicos que son programados a través de Cenares?	
		• Programación regional	¿Los trabajadores de la entidad envían los documentos de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios que se programan a través de las compras Regionales?	
		• Oficializa requerimiento	¿Los trabajadores de la entidad emiten con documento sustentatorio de oficialización de los requerimientos?	
		• Disponibilidad presupuestal	¿Los responsables de la Unidad de Gestión de Medicamentos realizan el requerimiento de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios de acuerdo a las metas presupuestales?	
	Adquisición	• Capacitación en adquisiciones	¿El personal del área de logística cuenta con el certificado de SEACE para los procesos de contratación con el estado?	
		• Procedimientos de compra	¿El servicio de logística cuenta con el manual de procedimientos para la adquisición de productos farmacéuticos?	
		• Gestionar pedidos	¿El personal del área de logística convoca a los proveedores habilitados según DEMID, para el proceso de cotización de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios?	
		• Programa de garantía de calidad	¿La oficina de logística cuenta con la carta de garantía de los productos adquiridos emitida por el proveedor?	
	Almacenamiento	• Recepción de medicamentos	¿El almacén de medicamento cuenta con el formato de recepción de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios?	
		• Control de calidad	¿El responsable del almacén cuenta con los protocolos para la verificación de la calidad de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios?	

		<ul style="list-style-type: none"> • Verificación e ingreso al sistema Sismed 	¿El responsable del almacén cuenta con el formato de verificación de ingreso al sistema SISMED de los productos de compra institucional, regional y nacional?	
		<ul style="list-style-type: none"> • Almacenamiento del medicamento 	¿El almacén de medicamentos cuenta con la infraestructura exigida de acuerdo a la RM 132-2015 Manual de Buenas prácticas de almacenamiento?	
			¿Los medicamentos con alta rotación se encuentran almacenados en lugares apropiados para su rápido despacho?	
		<ul style="list-style-type: none"> • Ubicación de los medicamentos 	¿Los medicamentos se encuentran ubicados en las áreas que corresponden según la RM 132-2015 Manual de Buenas prácticas de almacenamiento?	
		<ul style="list-style-type: none"> • Orden de los medicamentos 	¿El almacén de medicamentos se encuentra ordenado y limpio?	
	Distribución	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de despacho de los medicamentos 	¿El abastecimiento de productos del almacén a farmacia de dispensación es eficiente?	
			¿El personal de farmacia aplica los protocolos de dispensación de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios para la satisfacción de los usuarios?	
		<ul style="list-style-type: none"> • Registro 	¿La farmacia de dispensación maneja un registro de stock de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios para la satisfacción de los usuarios?	
			¿El almacén de medicamentos emplea el sistema SISMED V2?3 para un adecuado registro de ingreso y salida de productos?	
		<ul style="list-style-type: none"> • Control 	¿El almacén de medicamento maneja un adecuado control sobre las condiciones de los medicamentos cuando ingresan y salen del almacén?	
¿Los responsables del almacén verifican la existencia de los productos a través de los inventarios periódicos?				
¿Los productos no dispensados en farmacia son emitidos con informe a su jefatura inmediata?				
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplen con lo prometido 	¿Los profesionales del servicio de farmacia cumplen con lo prometido durante su atención?		
	<ul style="list-style-type: none"> • Interés por resolver problema 	¿Los profesionales del servicio de farmacia muestran interés para solucionar sus inquietudes?		

Calidad de servicio en farmacia		• Realizan bien el servicio	¿Los profesionales del servicio de farmacia le informan sobre los medicamentos que le prescribieron?	Nunca=1 Casi Nunca=2 A veces=3 Casi siempre=4 Siempre=5
		• Termina el servicio en el tiempo prometido	¿Los profesionales del servicio de farmacia respetan el horario de atención?	
		• Respetan el orden de llegada	¿Los profesionales del servicio de farmacia respetan el orden de llegada de los usuarios?	
	Elementos tangibles	• Equipos operativos	¿El servicio de farmacia cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?	
		• Limpieza de la instalación	¿El servicio de farmacia cuenta con instalaciones atractivas, limpio y ordenado para su atención?	
		• Presentación personal	¿Los profesionales del servicio de farmacia tienen buena presencia durante su atención?	
		• Atractivos materiales de comunicación	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?	
	Capacidad de respuesta	• Comunicación	¿Los profesionales del servicio de farmacia le comunican de forma clara y sencilla de los trámites para su atención?	
		• Efectividad	¿Los profesionales del servicio de farmacia le brindan un servicio rápido?	
		• Ayuda	¿Cuándo tiene algún problema el profesional del servicio de farmacia le ayuda a resolverlo?	
		• Disponibilidad	¿Los profesionales del servicio de farmacia siempre están dispuestos a ayudarlo?	
	Seguridad	• Confianza	¿Los profesionales del servicio de farmacia le inspiran confianza?	
		• Seguridad	¿Durante su atención en la farmacia se respetó su privacidad?	
		• Amabilidad	¿Cuándo usted quiso presentar una queja o reclamo, el servicio de farmacia presentó algún mecanismo para poder ayudarlo?	

		• Conocimientos	¿Los profesionales del servicio de farmacia tienen conocimientos para resolver sus inquietudes?	
	Empatía	• Atención personalizada	¿Su atención en el servicio de farmacia es personalizada?	
		• Horarios accesibles	¿El horario del servicio de farmacia es accesible para todos los usuarios?	
		• Recurso humano	¿El servicio de farmacia cuenta con recurso humano para su atención personalizada?	
		• Empatía	¿Los profesionales del servicio de farmacia le brindan un trato amable, respetoso y con igual frente a otros usuarios?	
		• Necesidad	¿Los profesionales del servicio de farmacia comprenden sus necesidades durante su visita?	

ANEXO N°4: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN Y CONSTANCIA DE SU APLICACIÓN



"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"



Pampas, 03 de Noviembre del 2022

CARTA N° 00144-2022-GOB.REG.HVCA/DIRESA/HPT-D

Srta:

QUISPE CONTRERAS VIOLETA NATALI

ASUNTO : ACEPTACIÓN PARA TRABAJO DE INVESTIGACION

REFERENCIA : SUMILLA de fecha 03-11-2022

De mi mayor consideración.

Por medio del presente es grato dirigirme a Ud. para poder saludarlo cordialmente a nombre del Hospital de Pampas de Tayacaja, asimismo la finalidad de la presente es para manifestarle lo siguiente.

Que, habiendo recibido la solicitud, se le emite la aceptación para que pueda realizar Trabajo de Investigación sobre "GESTION DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE SERVICIOS EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE PAMPAS TAYACAJA - 2022", para lo cual obtendrá información directa del Servicio de Farmacia, debo mencionar además que se deberá respetar la confidencialidad del acto, así mismo deberá entregar una copia de la investigación realizada a la Unidad de Apoyo a la Docencia e Investigación.

Sin otro particular me suscribo de usted reiterándole la muestra de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



GOBIERNO REGIONAL HUANCVELICA
HOSPITAL DE PAMPAS TAYACAJA
Mg. Elizabeth Muñoz
DIRECCIÓN TÉCNICA

ANEXO N°5: CONFIABILIDAD Y VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

ANEXO 6



VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN Planilla Juicio de Expertos

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACION POR CRITERIO DE JUECES

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Juez : Soto Orellana Jhony
 1.2. Grado Académico / mención : Magister
 1.3. DNI / Teléfono y/o célula : 42520031
 1.4. Cargo e Institución donde labora : Ref de Salud Tlayacaja
 1.1. Nombre del instrumento : FICHA DE ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO TIPO LIKERT
 1.5. Lugar y fecha : Huancayo 19 de diciembre 2022

2. ASPECTOS DE LA EVALUACION:

N°	INDICADORES	CRITERIOS	DEFIC	BAJA	REGU	BUENA	MUY BUENA
			1	2	3	4	5
01	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.			3		
02	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.			3		
03	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			3		
04	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada			3		
05	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de la variable en cantidad y calidad suficiente.			3		
06	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				4	
07	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.			3		
08	COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			3		
09	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.			3		
10	APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				4	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)			A	B	C	D	E
			0	0	24	8	0

CALIFICACION GLOBAL: Coeficiente de validez = $\frac{24+8}{52} = 0,64$

- 3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** (Ubique el coeficiente de validez obteniendo en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA		INTERVALO
No válido, reformar	<input type="radio"/>	[0,20 - 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/>	≥0,41 - 0,60]
Válido, mejorar	<input type="radio"/>	≥0,61 - 0,80]
Válido, aplicar	<input type="radio"/>	≥0,81 - 1,00]

- 4. RECOMENDACIONES:**
Mejorar la metodología



 Mg Jhony Soto Orellana
 CEP 425217
 FIRMANTE JUEZ

ANEXO 6



VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN
Planilla Juicio de Expertos

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACION POR CRITERIO DE JUECES

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Juez : Soto Orellana Jhonny
 1.2. Grado Académico / mención : Magister
 1.3. DNI / Teléfono y/o célula : 42520031
 1.4. Cargo e Institución donde labora : Red de Salud Tarma
 1.5. Nombre del instrumento : FICHA DE OBSERVACIÓN SOBRE GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS
 1.6. Lugar y fecha : Huancayo 19 de diciembre 2022

2. ASPECTOS DE LA EVALUACION:

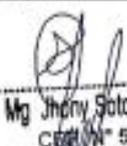
Nº	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
			1	2	3	4	5
01	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.			3		
02	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.			3		
03	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			3		
04	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada			3		
05	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de la variable en cantidad y calidad suficiente.			3		
06	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				4	
07	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.			3		
08	COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			3		
09	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.			3		
10	APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				4	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)			A	B	C	D	E
			0	0	24	8	0

CALIFICACION GLOBAL: Coeficiente de validez = $\frac{24+8}{50} = 0,64$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
No válido, reformar	<input type="radio"/> [0,20 - 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/> $\geq 0,41 - 0,60$
Válido, mejorar	<input type="radio"/> $\geq 0,61 - 0,80$
Válido, aplicar	<input type="radio"/> $\geq 0,81 - 1,00$

4. RECOMENDACIONES:


 Mg. Jhonny Soto Orellana
 Céd. N° 52517
 FIRMA DE JUEZ

ANEXO 6



VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN
Planilla Juicio de Expertos

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACION POR CRITERIO DE JUECES

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Juez : Córdova Robles Juliana
- 1.2. Grado Académico / mención : Magister
- 1.3. DNI / Teléfono y/o célula : 43213820
- 1.4. Cargo e Institución donde labora : Red de Salud Tayscaja
- 4.1. Nombre del instrumento : FICHA DE ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO TIPO LIKERT
- 1.5. Lugar y fecha : Huancayo 19 de diciembre 2022

2. ASPECTOS DE LA EVALUACION:

N°	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
			1	2	3	4	5
01	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.			3		
02	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.			3		
03	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			3		
04	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada			3		
05	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de la variable en cantidad y calidad suficiente.			3		
06	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			3		
07	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.			3		
08	COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.				4	
09	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.			3		
10	APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				4	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)			A	B	C	D	E
			0	0	24	8	0

CALIFICACION GLOBAL: Coeficiente de validez = $\frac{24+8}{50} = 0,64$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: (Ubique el coeficiente de validez obteniendo en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
No válido, reformar	<input type="radio"/> [0,20 - 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/> $\geq 0,41 - 0,60$
Válido, mejorar	<input type="radio"/> $\geq 0,61 - 0,80$
Válido, aplicar	<input type="radio"/> $\geq 0,81 - 1,00$

4. RECOMENDACIONES:
Debe mejora metodología

Mg. Juliana Córdova Robles
CEP N° 55508

FIRMA DE JUEZ

ANEXO 6



VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN
Planilla Juicio de Expertos

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACION POR CRITERIO DE JUECES

1. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Juez : Córdova Robles Julisa
 1.2. Grado Académico / mención : Magister
 1.3. DNI / Teléfono y/o cédula : 43213820
 1.4. Cargo e Institución donde labora : Red de Salud Tayacaja
 1.5. Nombre del instrumento : FICHA DE OBSERVACIÓN SOBRE GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS
 1.6. Lugar y fecha : Huancayo 19 de diciembre 2022

2. ASPECTOS DE LA EVALUACION:

Nº	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	BAJA	REGULAR	BUENA	MUY BUENA
			1	2	3	4	5
01	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.			3		
02	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.			3		
03	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			3		
04	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada			3		
05	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de la variable en cantidad y calidad suficiente.			3		
06	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			3		
07	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.			3		
08	COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.				4	
09	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.			3		
10	APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				4	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)			A	B	C	D	E
			0	0	24	8	0

CALIFICACION GLOBAL: Coeficiente de validez = $\frac{24+8}{50} = 0,64$

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: (Ubique el coeficiente de validez obteniendo en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA		INTERVALO
No válido, reformar	<input type="radio"/>	[0,20 – 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/>	≥0,41 – 0,60]
Válido, mejorar	<input type="radio"/>	≥0,61 – 0,80]
Válido, aplicar	<input type="radio"/>	≥0,81 – 1,00]

4. RECOMENDACIONES:

Debe mejora metodología


 Mg. Julisa Córdova Robles
 CEP N° 55508

FIRMA DE JUEZ

ANEXO 6



VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN
Planilla Juicio de Expertos

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE RECOJO DE INFORMACION POR CRITERIO DE JUECES

5. DATOS GENERALES:

- 5.1. Apellidos y Nombres del Juez : Mucha Hospital Luis Florencio
 5.2. Grado Académico / mención : Doctor
 5.3. DNI / Teléfono y/o cédula : 19818693
 5.4. Cargo e Institución donde labora : Docente.
 5.5. Nombre del instrumento : FICHA DE OBSERVACIÓN SOBRE GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE
 5.6. MEDICAMENTOS
 5.7. Lugar y fecha : Huancayo 18 de diciembre 2022

6. ASPECTOS DE LA EVALUACION:

N°	INDICADORES	CRITERIOS	DEFICI ENTE	BAJA	REGI-LAR	BUENA	MEY BUENA
			1	2	3	4	5
01	CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.			3		
02	OBJETIVIDAD	Permite medir hechos observables.			3		
03	ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			3		
04	ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada			3		
05	SUFICIENCIA	Comprende aspectos de la variable en cantidad y calidad suficiente.			3		
06	PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			3		
07	CONSISTENCIA	Pretende conseguir datos basados en teorías o modelos teóricos.			3		
08	COHERENCIA	Entre variables, dimensiones, indicadores e ítems.			3		
09	METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.			3		
10	APLICACION	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				4	
CONTEO TOTAL DE MARCAS (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)			A	B	C	D	E
			0	0	27	4	0

CALIFICACION GLOBAL: Coeficiente de validez = $\frac{27+4}{50} = 0,62$

7. OPINION DE APLICABILIDAD: (Ubique el coeficiente de validez obteniendo en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

CATEGORIA	INTERVALO
No válido, reformar	<input type="radio"/> [0,20 - 0,40]
No válido, modificar	<input type="radio"/> $\geq 0,41 - 0,60$
Válido, mejorar	<input type="radio"/> $\geq 0,61 - 0,80$
Válido, aplicar	<input type="radio"/> $\geq 0,81 - 1,00$

8. RECOMENDACIONES:
Debe mejora metodología

FIRMA DE JUEZ

ANEXO N° 6: LA DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

CALIDAD DEL SERVICIO DE FARMACIA

Nº	FIABILIDAD					ELEMENTOS TANGIBLES				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	4	2	3	3	2	1	3	4	4	2	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3
2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2
3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5
4	4	4	3	5	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4
5	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5
6	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
7	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
9	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	4
11	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
12	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4
13	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4
14	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	5	3	5	3	5	3
15	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
16	3	3	2	2	1	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2
17	3	4	4	4	4	2	3	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	2	1
18	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2
19	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
20	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3
21	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	4
22	1	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	3	2	4	3
23	3	4	3	2	1	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2
24	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	2	3	4	3	2
25	3	2	3	2	3	3	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	1
26	4	5	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	5	3	3	5	4	4	3	4	3
27	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	2	4	3	4	3	2	1	2	3	3	3
28	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	4	4	4	4
29	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3
30	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
31	1	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2
32	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2
33	4	3	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
34	4	5	4	4	3	4	4	5	2	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3
35	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	4	3
36	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
37	3	3	4	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	2	2
38	4	5	4	4	4	4	4	5	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
39	4	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	5	3
40	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4
41	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3
42	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4
43	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3
44	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
45	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
46	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
47	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
48	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2
49	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3
50	4	4	4	5	5	3	4	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2
51	4	4	3	4	5	2	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
52	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4
53	3	4	3	4	5	3	3	4	2	3	3	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3
54	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
55	3	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3
56	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
58	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	5	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
61	4	3	4	4	4	2	5	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
62	3	4	4	4	5	4	2	5	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
63	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4
64	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
65	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
66	4	4	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
67	4	5	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
69	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
70	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4
71	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
72	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4
73	4	5	2	5	5	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
74	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
75	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4

76	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4
77	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	5	4	4	3	4
78	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	4	5
79	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4
80	4	4	2	5	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4
81	4	5	4	5	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	5	3
82	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	5	3	5	4
83	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
84	2	3	4	3	3	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3
85	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	3	3	3	2	4	5	4	4	4	4
86	2	4	3	2	4	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2
87	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
88	3	4	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	5	3	4	3	2	4	2
89	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
90	4	3	3	3	4	4	3	2	1	2	2	3	2	2	3	4	3	2	3	1
91	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
92	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4
93	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3
94	4	4	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
95	2	2	3	5	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	4	4
96	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4
97	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	5	3	4	5
98	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3
99	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	3	3	3	4	3	5	4	3
100	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	5	3	4	5
101	3	4	2	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
102	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4
103	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2
105	4	5	3	5	4	4	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4
106	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
107	3	5	2	4	4	4	4	5	2	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4
108	4	4	4	5	5	4	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	5	4	4	4
109	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3
110	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	3
111	3	4	3	3	5	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	4
112	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4
113	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
114	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	5	2	4	4	3	3	4
115	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	3	4	4
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	5	3	4	5
117	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
118	3	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
119	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
120	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4
121	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	3
122	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4
123	3	4	2	4	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
124	3	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4
125	3	2	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
126	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
127	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	3
128	3	4	4	4	5	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2
129	3	4	3	4	5	4	4	5	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
130	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	4
131	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3
133	3	4	2	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	5
134	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4
135	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
136	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
137	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4
138	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
139	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
140	3	3	4	3	4	2	2	2	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	5	3
141	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4
142	2	2	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4
143	3	5	4	5	5	3	2	5	3	3	3	3	4	3	4	2	3	5	3	2
144	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4	3	4	5
145	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
146	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	5
147	4	5	4	4	5	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	4
148	4	4	4	4	5	3	4	4	3	2	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4
149	3	4	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	5
150	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4

151	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	
152	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	5	4	3	3	3	4	3	4	2	
153	3	5	4	5	5	4	2	5	4	3	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	
154	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
155	4	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	
156	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
157	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
158	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
159	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
160	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	3	5	4	5	4	
161	4	5	3	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
162	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
163	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	
164	3	2	2	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	4	4	2	3	
165	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	3	
166	3	2	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	2	2	
167	3	1	1	4	4	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	3	1	4	1	
168	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	
169	2	2	2	4	4	4	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
170	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	
171	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	4	4	4	
172	3	2	3	3	3	2	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2
174	3	3	3	4	4	2	3	4	4	2	2	2	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	
175	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	4	4	
176	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	1	2	3	3	3	4	4	4	
177	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	
178	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	
179	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	
180	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
181	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	
182	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	
183	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	
184	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	
185	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	
186	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
187	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	
188	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	
189	2	3	2	3	2	2	3	4	2	3	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	3	
190	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	2	
191	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	
192	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	
193	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	
194	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	
195	3	3	2	2	2	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	
196	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
197	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	2	
198	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	2	2	2	
199	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	
200	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	
201	2	2	3	3	4	2	2	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	
202	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	
203	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	
204	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	
205	3	3	2	2	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	
206	2	2	1	1	1	1	3	3	2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2	
207	2	2	2	3	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	
208	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	
209	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	
210	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
211	3	3	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	
212	2	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	
213	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	4	2	2	3	
214	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	
215	4	2	2	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
216	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
217	2	2	3	4	3	2	3	4	3	2	2	2	4	2	4	4	3	3	4	2	3	3	
218	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
219	2	3	3	2	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	
220	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
221	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	3	3	3	4	3	2	3	
222	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
223	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
224	1	2	3	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	
225	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	
226	4	4	2	5	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	5	4	4	4	
227	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
228	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	
229	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
230	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
231	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	
232	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	
233	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	
234	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	5	3	3	5	4	4	4	
235	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	
236	1																						

ANEXO N°7: CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DIRECCION DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Luego de haber sido debidamente informada/o de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio en usuarios de la farmacia del hospital de pampas tayacaja-2022" mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: "Violeta Natali Quispe Contreras"

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Pampas, 22 de DICIEMBRE 2022.



(PARTICIPANTE)

Apellidos y nombres: OROÑEZ HUDMAN ROSA

N° DNI: 46883431

Responsable de investigación

Apellidos y nombres: Quispe Contreras Violeta Natali

D.N.I. N° 44327475

N° de teléfono/celular: 954899371

Email: vio8naty@gmail.com

Firma:

ANEXO N°8: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

FICHA DE OBSERVACIÓN

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: **Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio en usuario de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja 2022**, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la

Cumple

No cumple

FICHA DE OBSERVACIÓN SOBRE GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS

Generalidades: El presente instrumento tiene la finalidad de recabar información sobre la gestión de abastecimiento de medicamentos en el Hospital de Pampas Tayacaja

Instrucciones: Marcar con una (X) la alternativa que más se acerque a su opinión, de acuerdo a lo indicado, es importante que sus respuestas sean totalmente honestas.

N°	ITEMS	RESPUESTAS	
		Cumple	No cumple Cumple
Programación:			
01	¿El servicio de farmacia cuenta con designación de responsable de la programación de medicamentos con acto resolutivo?	-	X
02	¿El grupo de trabajo responsable del proceso realiza la programación de medicamentos de acuerdo a las necesidades de la institución?		X
03	¿Los trabajadores de la entidad envían los documentos con los productos farmacéuticos y dispositivos médicos que son programados a través de Cenares?	X	
04	¿Los trabajadores de la entidad envían los documentos de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios que se programan a través de las compras Regionales?	X	
05	¿Los trabajadores de la entidad emiten con documento sustentatorio la oficialización de los requerimientos?	X	
06	¿Los responsables de la Unidad de Gestión de Medicamentos realizan el requerimiento de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios de acuerdo a las metas presupuestales?		X
Adquisición:			
07	¿El personal del área de logística cuenta con el certificado de SEACE para los procesos de contratación con el estado?	X	

08	¿El servicio de logística cuenta con el manual de procedimientos para la adquisición de productos farmacéuticos?		X
09	¿El personal del área de logística convoca a los proveedores habilitados según DEMID, para el proceso de cotización de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios?	X	
10	¿La oficina de logística cuenta con la carta de garantía de los productos adquiridos emitida por el proveedor?	X	
Almacenamiento:			
11	¿El almacén de medicamento cuenta con el formato de recepción de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios?	X	
12	¿El responsable del almacén cuenta con los protocolos para la verificación de la calidad de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios?		X
13	¿El responsable del almacén cuenta con el formato de verificación de ingreso al sistema Sismed de los productos de compra institucional, regional y nacional?	X	
14	¿El almacén de medicamentos cuenta con la infraestructura exigida de acuerdo a la RM 132-2015 Manual de Buenas prácticas de almacenamiento?		X
15	¿Los medicamentos con alta rotación se encuentran almacenados en lugares apropiados para su rápido despacho?	X	
16	¿Los medicamentos se encuentran ubicados en las áreas que corresponden según la RM 132-2015 Manual de Buenas prácticas de almacenamiento?	X	
17	¿El almacén de medicamentos se encuentra ordenado y limpio?	X	
Distribución:			
18	¿El abastecimiento de productos del almacén a farmacia de dispensación es eficiente?		X
19	¿El personal de farmacia aplica los protocolos de dispensación de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios para la satisfacción de los usuarios?		X
20	¿La farmacia de dispensación maneja un registro de stock de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios para la satisfacción de los usuarios?		X
21	¿El almacén de medicamentos emplea el sistema Sismed V2.3 para un adecuado registro de ingreso y salida de productos?	X	
22	¿El almacén de medicamento maneja un adecuado control sobre las condiciones de los medicamentos cuando ingresan y salen del almacén?	X	
23	¿Los responsables del almacén verifican la existencia de los productos a través de los inventarios periódicos?	X	
24	¿Los productos no dispensados en farmacia son emitidos con informe a su jefatura inmediata?		X

FICHA DE ENCUESTA

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: **Gestión de abastecimiento de medicamentos y calidad de servicio en usuario de la farmacia del Hospital de Pampas Tayacaja 2022**, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención,

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta

Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre, Siempre

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: **QUISPE CONTRERAS VIOLETA NATALI**. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación

Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Título del cuestionario: FICHA DE ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO TIPO LIKERT

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	ITEMS	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
Fiabilidad:						
01	¿Los profesionales del servicio de farmacia cumplen con lo prometido durante su atención?			X		
02	¿Los profesionales del servicio de farmacia muestran interés para solucionar sus inquietudes?		X			
03	¿Los profesionales del servicio de farmacia le informan sobre los medicamentos que le recetaron?		X			
04	¿Los profesionales del servicio de farmacia respetan el horario de atención?			X		
05	¿Los profesionales del servicio de farmacia respetan el orden de llegada de los usuarios?		X			
Elementos Tangibles:						

06	¿El servicio de farmacia cuenta con equipos disponibles y los materiales necesarios para su atención?		X			
07	¿El servicio de farmacia cuenta con instalaciones atractivas, limpio y ordenado para su atención?			X		
08	¿Los profesionales del servicio de farmacia tienen buena presencia durante su atención?			X		
09	¿Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los pacientes?		X			
Capacidad de respuesta:						
10	¿Los profesionales del servicio de farmacia le comunican de forma clara y sencilla de los trámites para su atención?		X			
11	¿Los profesionales del servicio de farmacia le brindan un servicio rápido?			X		
12	¿Cuándo tiene algún problema el profesional del servicio de farmacia le ayuda a resolverlo?		X			
13	¿Los profesionales del servicio de farmacia siempre están dispuestos a ayudarlo?			X		
Seguridad:						
14	¿Los profesionales del servicio de farmacia le inspiran confianza?			X		
15	¿Durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad?		X			
16	¿Cuándo usted quiso presentar una queja o reclamo, el servicio de farmacia presentó algún mecanismo para poder ayudarlo?		X			
17	¿Los profesionales del servicio de farmacia tienen conocimientos para resolver sus inquietudes?		X			
Empatía:						
18	¿Su atención en el servicio de farmacia es personalizada?			X		
19	¿El horario del servicio de farmacia es accesible para todos los usuarios?		X			
20	¿El servicio de farmacia cuenta con recurso humano para su atención personalizada?			X		
21	¿Los profesionales del servicio de farmacia le brindan un trato amable, respetoso y con igual frente a otros usuarios?		X			
22	¿Los profesionales del servicio de farmacia comprenden sus necesidades durante su visita?			X		

Gracias por su colaboración

COMPROMISO DE AUTORÍA

En la fecha, yo VIOLETA NATALI QUISPE CONTRERAS, identificado con DNI No 44327475 domiciliado en Av. Los Andes 645 Quilcas-Huancayo-Junín, estudiante de posgrado de maestría en ciencias de la salud de la Universidad Peruana Los Andes, me COMPROMETO a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada “GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE PAMPAS TAYACAJA-2022” se haya considerado datos falsos, falsificación, plagio, auto plagio, etc. y declaro bajo juramento que el trabajo de investigación de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo 14 de junio del 2023



Quispe Contreras Violeta Natali

DNI N^a: 44327475

DECLARACIÓN JURADA DE CONFIDENCIALIDAD.

Huancayo, 14 de junio del 2023

Yo, Violeta Natali Quispe Contreras investigador del Centro de investigación de Ciencias de la Salud de la Universidad Peruana Los Andes, hago constar, en relación con la tesis titulado “GESTIÓN DE ABASTECIMIENTO DE MEDICAMENTOS Y CALIDAD DE SERVICIO EN USUARIOS DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE PAMPAS TAYACAJA-2022”, me comprometo a resguardar, mantener la confidencialidad y no hacer mal uso de los documentos, expedientes, reportes, estudios físicos y/o electrónicos de información recabada, estadísticas o bien, cualquier otro registro o información relacionada con el estudio mencionado a mi cargo, o en el cual participo como investigador, así como a no difundir, distribuir o comercializar con datos personales contenidos en los sistemas de información, desarrollados en la ejecución del mismo.

Estando en conocimiento de que en caso de no dar cumplimiento se procederá acorde a las sanciones civiles, penales o administrativas que procedan de conformidad con lo dispuesto en Código Nacional de la Integridad Ciencia y demás disposiciones aplicables en la materia.

Atentamente.



Quispe Contreras Violeta Natali

DNI N^o: 44327475

ANEXO N°8: FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

