



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Implementación del plan de mejora en el servicio farmacéutico del  
Centro de salud de Otoca- Ayacucho, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Hernandez Salas, Brenda Aracelli ([orcid.org/0000-0001-5788-4650](https://orcid.org/0000-0001-5788-4650))

**ASESORA:**

Dra. Mercado Marrufo, Celia Emperatriz ([orcid.org/0000-0002-4187-106X](https://orcid.org/0000-0002-4187-106X))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**LIMA – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

Está dedicado a Dios, a mis padres, a mi hermosa familia por apoyarme cada día de mi vida y a mi hija que es la luz de mis ojos y mi fuente de inspiración para luchar diariamente y no darme por vencida.

## **Agradecimiento**

Al apoyo incondicional de mis padres que estuvieron motivándome a dar lo mejor de mí.

A la Doctora Celia Mercado Marrufo quien estuvo apoyándome en mejorar mi tesis y en cada problema que se me presentaba.

A los docentes del posgrado que me dejaron buenas enseñanzas y que estarán presentes en mi labor profesional.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Implementación del plan de mejora en la optimización del servicio farmacéutico en el Centro de Salud De Otoncha	21
<b>Tabla 2.</b> Implementación del plan de mejora en la optimización de la tangibilidad del servicio farmacéutico en el Centro de Salud De Otoncha	22
<b>Tabla 3.</b> Implementación del plan de mejora en la optimización de la fiabilidad del servicio farmacéutico en el Centro de Salud De Otoncha	23
<b>Tabla 4.</b> Implementación del plan de mejora en la optimización de la seguridad del servicio farmacéutico en el Centro de Salud De Otoncha	24
<b>Tabla 5.</b> Implementación del plan de mejora en la optimización de la capacidad de respuesta del servicio farmacéutico en el Centro de Salud De Otoncha	25
<b>Tabla 6.</b> Implementación del plan de mejora en la optimización de la empatía del servicio farmacéutico en el Centro de Salud De Otoncha	26
<b>Tabla 7.</b> Comparativo por dimensiones	27
<b>Tabla 8.</b> Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov	28
<b>Tabla 9.</b> Prueba de rangos con signos de Wilcoxon – hipótesis general	29
<b>Tabla 10.</b> Prueba de rangos con signos de Wilcoxon – hipótesis específica 1	30
<b>Tabla 11.</b> Prueba de rangos con signos de Wilcoxon – hipótesis específica 2	31
<b>Tabla 12.</b> Prueba de rangos con signos de Wilcoxon – hipótesis específica 3	32
<b>Tabla 13.</b> Prueba de rangos con signos de Wilcoxon – hipótesis específica 4	33
<b>Tabla 14.</b> Prueba de rangos con signos de Wilcoxon – hipótesis específica 5	34

## Índice de gráfico

**Gráfico 1** Diseño de investigación.

16

## RESUMEN

Es necesario la implementación de programas o planes de mejora en la atención del servicio de farmacias este estudio tiene la finalidad de determinar de qué manera se implementará el plan de mejora en la optimización del servicio farmacéutico en el Centro de salud de Otocha -Ayacucho en el año 2022.

El enfoque que sigue este estudio es el cuantitativo, el tipo de estudio según su finalidad, el estudio es explicativo. El diseño elegido para el presente estudio es el Pre Experimental con Pre y Pos Test. La población estuvo constituida por 3450 usuarios que asisten a la farmacia del centro de salud del distrito de Otocha de la provincia de Lucanas Región Ayacucho en el año 2022. La muestra fue de 346 usuarios elegidos mediante el muestreo probabilístico. La técnica usada fue la encuesta y los instrumentos utilizados, el cuestionario para evaluar el servicio farmacéutico.

Los resultados muestran que se ha logrado determinar en base a los resultados una mejora del 23% en el servicio farmacéutico en el Centro de salud de Otocha -Ayacucho, gracias a implementación de un plan de mejora.

**Palabras claves:** plan de mejora, calidad del servicio y servicio farmacéutico.

## ABSTRACT

It is necessary to implement programs or plans to improve care in the pharmacy service. This study has the purpose of determining how the improvement plan will be implemented in the optimization of the pharmaceutical service in the Otocha - Ayacucho Health Center in the year 2022.

The approach that this study follows is quantitative, the type of study according to its purpose, the study is explanatory. The design chosen for this study is the Pre Experimental with Pre and Post Test. The population consisted of 3,450 users who attend the pharmacy of the health center of the Otocha district of the province of Lucanas, Ayacucho Region in the year 2022. The sample consisted of 346 users chosen through probabilistic sampling. The technique used was the survey. The instruments the questionnaire to evaluate the pharmaceutical service.

The results show that it has been possible to determine based on the results an improvement of 23% in the pharmaceutical service in the Otocha -Ayacucho Health Center, thanks to the implementation of an improvement plan.

**Keywords:** improvement plan, service quality and pharmaceutical service.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Amariles (2017) señaló que la atención farmacéutica se logró establecer en los años 90 en los Estados Unidos y extendido de forma rápida de manera universal, como práctica y alternativa de trabajo para los especialistas farmacéuticos alrededor del mundo. Según Amariles et al. (2019) lo importante de esta disciplina es perfeccionar el procedimiento de uso de las medicinas y, con ello, los resultados en salud, incluida el bienestar de los usuarios.

A nivel mundial, la industria farmacéutica se encuentra entre los sectores más relevantes, llegando a producir en el año 2020 alrededor de 1,25 billones de dólares. Dentro de este sector hay ciertos países que resultan clave, ya que abarcan un alto índice de la facturación, como Estados Unidos, China, Japón o Brasil. Este último, únicamente no se encuentra en el décimo lugar de la lista de volumen de ventas mundial, sino, además, se encuentra en la primera posición de la lista a nivel de Latinoamérica. (Statista Research Department, 2022)

Stergachis (2020) señaló que cuando se hizo presente el entorno médico social de la COVID-19, el vínculo entre la calidad de los servicios farmacéuticos y la satisfacción del usuario se transformó entre los elementos de servicios brindados más visto a nivel mundial o con más relevancia para lograr realizar una evaluación de los aspectos innovadores de la ejecución por parte de las organizaciones del ámbito de salud. El momento que empezó a empeorar la pandemia el problema se inició y se manifestaron las deficiencias que previamente se conocían, pero no la consideraron porque supuestamente carecía de importancia para los servicios brindados de farmacia.

Según las estadísticas de la OMS revela que los problemas adversos generados por una atención deficiente podrían estar entre las 10 causas de quedar discapacitado y morir. (Jha, 2018). Esto es debido a un mal servicio farmacéutico en brindar la información necesaria respecto a si, sus medicamentos prescritos son realmente necesarios y adecuados para su enfermedad tratante.

Del mismo modo, la OMS manifiesta que “la inclusión del papel del farmacéutico no sólo debe ser a base de saberes, además tiene que tener una adecuada actitud y capacidades, donde se complementan con, el conocer del

tema, cuidar al paciente, tomar decisiones positivas en beneficio del usuario, informar, liderar, educarse constantemente y que sea educado". (OMS, 2017).

El personal de farmacia tiene que contener un conjunto de capacidades que le contribuyan a desarrollar adecuadamente sus funciones dentro de la farmacia, de tal manera que pueda ayudar considerablemente al usuario.

En nuestro país, el Minsa realizó un análisis sobre el gasto del bolsillo en salud y medicamentos donde muestra como resultado que mayor al 50% de este gasto en salud fue realizado por quienes se encuentran inscritos a EsSalud y el SIS, evidenciando un aumento considerable, que cambió del 59.4% en el año 2012 a un 62.9% en el año 2019. Los aspectos respecto a la distribución del gasto del bolsillo en el ámbito de salud indican que en Lima Metropolitana hubo el 40% del gasto mencionado, casi un 90% del gasto fue hecho por las personas no pobres y los que tienen una formación superior contribuyeron un 38% del gasto. Por último, un 92% del gasto en medicinas lo realizaron las personas que tuvieron alguna complicación de su salud, en donde superior al 90% del gasto se realizó en la farmacia. (Gasto de bolsillo en salud y medicamentos. Periodo 2012-2019).

En el Perú, el apartado de los servicios de farmacia respecto a la dispensación de medicinas, presentan modificaciones y adaptaciones en donde algunas son requeridas y otras no, porque involucran al mecanismo de operaciones que ya hay. (Mestanza, 2021, p.4)

A nivel local; en el Centro de salud de Otoncha- Ayacucho, se evidenciaron diferentes problemas en el servicio farmacéutico, cómo es el caso de la falta de empatía con pacientes que tienen problemas de salud, también en la capacidad de respuesta, las deficiencias en los elementos tangibles en la prestación de los servicios, la seguridad y fiabilidad que brindan el personal farmacéutico, evidenciándose todo ello en las falencias de la prestación de los servicios brindados.

Considerando el análisis de la realidad problemática descrita se han formulado el problema de investigación general: ¿De qué manera se implementará el plan de mejora para optimizar el servicio farmacéutico en el Centro de salud de Otoncha-Ayacucho en el año 2022?; a partir de esta

interrogante general se han formulado las siguientes interrogantes específicas:  
¿En qué medida el plan de mejora permite optimizar la tangibilidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud de Otoncha -Ayacucho en el año 2022? ¿En qué medida el plan de mejora permite optimizar la fiabilidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud de Otoncha -Ayacucho en el año 2022? ¿En qué medida el plan de mejora permite optimizar la seguridad del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otoncha-Ayacucho en el año 2022? ¿En qué medida el plan de mejora permite optimizar la capacidad de respuesta del servicio farmacéutico en el Centro de salud de Otoncha -Ayacucho en el año 2022? ¿En qué medida el plan de mejora permite optimizar la empatía del servicio farmacéutico en el Centro de salud de Otoncha -Ayacucho en el año 2022?

Este estudio se justifica por los siguientes aspectos, tiene un aporte teórico por la información que se analiza de las variables de estudio, contrastación de teorías. Asimismo, tiene un aporte práctico por las sugerencias que se van a realizar para mejorar la variable de estudio y un aporte metodológico debido a los procesos de métodos, además los instrumentos de recolección de datos se realizarán para recoger las opiniones de los afectados.

De la misma manera, permite realizar el objetivo general: Determinar de qué manera se implementará el plan de mejora en la optimización del servicio farmacéutico en el Centro de salud de Otoncha -Ayacucho en el año 2022; a partir del objetivo general se han formulado los siguientes objetivos específicos: Determinar en qué medida el plan de mejora permite optimizar la tangibilidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud de Otoncha -Ayacucho en el año 2022. Determinar en qué medida el plan de mejora permite optimizar la fiabilidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud de Otoncha -Ayacucho en el año 2022. Determinar en qué medida el plan de mejora permite optimizar la seguridad del servicio farmacéutico en el Centro de salud de Otoncha -Ayacucho en el año 2022. Determinar en qué medida el plan de mejora permite optimizar la capacidad de respuesta del servicio farmacéutico en el Centro de salud de Otoncha -Ayacucho en el año 2022. Determinar en qué medida el plan de mejora permite optimizar la empatía del servicio farmacéutico en el Centro de salud de Otoncha -Ayacucho en el año 2022.

Finalmente, sobre el planteamiento de las hipótesis tenemos que la hipótesis general es: El plan de mejora optimiza significativamente el servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otoncha-Ayacuchu en el año 2022; siendo las hipótesis específicas: El plan de mejora permite optimizar la tangibilidad del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otoncha-Ayacuchu en el año 2022. El plan de mejora permite optimizar la fiabilidad del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otoncha-Ayacuchu en el año 2022. El plan de mejora permite optimizar la seguridad del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otoncha-Ayacuchu en el año 2022. El plan de mejora permite optimizar la capacidad de respuesta del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otoncha-Ayacuchu en el año 2022. El plan de mejora permite optimizar la empatía del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otoncha-Ayacuchu en el año 2022.

Se comprende que el propósito de este trabajo investigativo será proponer un plan de mejora del servicio farmacéutico, con el propósito que el poblador del distrito de Otoncha pueda recibir una atención de calidad, empática y segura, para ello se tuvo en cuenta los problemas en el centro Salud de Otoncha.

## II. MARCO TEÓRICO

En este aspecto se presentan los trabajos que preceden a nivel internacional según Mateu, et al (2021) realizó un artículo científico donde la investigación tuvo la finalidad de diseñar una estrategia del conocimiento en gestión con el fin de perfeccionar la calidad de los servicios farmacéuticos. La metodología se basó en un estudio social aplicado al área de las ciencias farmacéuticas. Obteniendo la información a través de la aplicación de cuestionarios y entrevistas. Los resultados permitieron evidenciar, que existe una estrategia por parte del instituto de salud a nivel regional, que ha impactado de gran manera al sistema de salud, sin embargo, ha tenido una llegada limitada. Se consiguieron niveles deficientes del rendimiento de los profesionales en los procedimientos enfocados al usuario. Además, las entrevistas que se realizaron a los directores evidenciaron que no se muestra claridad respecto a las competencias que debe de tener un profesional farmacéutico. Se concluyó que, la estrategia está ligada a las políticas del ministerio de salud pública y se encuentra compuesta por 5 elementos. Asimismo, contribuye a una evaluación y perfeccionamiento del rendimiento del profesional farmacéutico asistencial, es flexible y ayuda al progreso de las competencias en beneficio de los especialistas de los servicios farmacéuticos. El estudio ha permitido conocer que la estrategia aplicada ha logrado conseguir buenos resultados, demostrando las falencias que existen en el sector de salud. La investigación ha demostrado que el planteamiento de un plan de acción ha contribuido de manera positiva en lograr aplicar estrategias de servicios de farmacia en la administración de los conocimientos.

Ceballos, et al. (2021) desarrolló un artículo científico sobre Programas e intervenciones educativas ofrecidas al personal farmacéutico para mejorar la prestación de los servicios asistenciales farmacéuticos: una revisión estructurada, Colombia. El estudio tuvo la finalidad de describir las intervenciones educativas y los programas que se ofrecían al personal farmacéutico, con el fin de mejorar los métodos y la prestación de los servicios asistenciales farmacéuticos que se utilizaron para la evaluación de la efectividad. La metodología de esta investigación se basó en una revisión estructurada, para el recojo de información se usó la base de datos PubMed/Medline entre los años 2007 y 2019, respecto a la descripción, desarrollo, efectividad, evaluación del

impacto, entre otros. Los resultados demostraron que, un 70% que equivalen a 63 estudios se realizaron en países con un alto nivel de desarrollo; Australia, Inglaterra y Estados Unidos. Un 67% que equivale a 60 estudios donde se desarrollaron en un nivel ambulatorio, un 10% que equivale a 9 estudios son de nivel hospitalario y el 23% que equivale a 21 estudios son de ambos contextos. Se concluyó que, se lograron describir los programas e intervenciones educativas brindadas al personal farmacéutico, esencialmente para que puedan perfeccionar sus habilidades laborales y sus servicios farmacéuticos, también, de las estrategias usadas para lograr evaluar la eficacia de las intervenciones educativas.

Galván, et al. (2019) en su artículo científico denominado la Caracterización de la prestación del servicio farmacéutico en el departamento de Sucre, Colombia. La investigación tuvo el objetivo de evaluar con los procedimientos y condiciones establecidas en normativa legal vigente de su país el nivel de cumplimiento de los servicios farmacéuticos. El estudio se caracterizó por ser de tipo descriptivo-exploratorio. El universo quedó constituido por los servicios farmacéuticos del departamento de Sucre con distintos niveles de complejidad. Los resultados permitieron conocer lo siguiente, un 99,47% de los servicios farmacéuticos están en las zonas urbanas, en donde la dirección la ejercen químicos farmacéuticos. Respecto al cumplimiento, los servicios farmacéuticos que son dependientes tienen un porcentaje del 70,21% de cumplir con los servicios y los independientes tienen un 49,61%. Se concluyó que, se evidenciaron problemáticas respecto al acceso de las medicinas en todas las zonas rurales de estudio y gran disposición de servicios farmacéuticos que no conforman el sistema general de seguridad social en salud, también se evidenciaron deficiencias en el nivel de cumplimiento, más que todo en los servicios que son independientes.

A su vez Leitão, et al (2019) en su artículo sobre, la Impresión de los ancianos polimedicados respecto del servicio farmacéutico, Brasil. Esta investigación tuvo el objetivo de brindar la descripción indicada a los ancianos polimedicados durante una consulta en farmacia en la adhesión a su tratamiento farmacológico. El estudio se caracterizó por tener un enfoque cualitativo. Contó con la participación de 40 pacientes. Se obtuvo la información necesaria del estudio a través del cuestionario. Los resultados permitieron que surjan dos

categorías y ocho subcategorías luego de la lectura exhaustiva de datos y transcripción de discursos. Respecto a la categoría “Consulta farmacéutica como instrumento educativo para el autocuidado de ancianos polimedicados”, expresaron una alta frecuencia. Respecto a la categoría que tuvo más frecuencia es “Preocupación de los ancianos por el autocuidado”. Se concluyó que, respecto a los ancianos polimedicados, la consulta en farmacia conforma un instrumento educacional relevante, donde mediante de la provisión de orientaciones farmacéuticas, posibilita disminuir las preocupaciones en relación a la farmacoterapia, de tal manera que ayuda al cumplimiento y autocuidado.

Por otro lado, Baixauli (2019) en su artículo tiene el objetivo de revisar y comentar los componentes irremplazables del diseño del presente servicio determinado en el Consenso respecto a la Atención Farmacéutica, así como los obstáculos que en la actualidad se tienen que superar para lograr las metas. La investigación hace cinco propuestas de mejoramiento: cambios en el sistema retribuido, diseñar indicadores, adaptar la estructuración física y funcional de la farmacia, implementación del concepto de validación de la dispensación y el designar los roles entre el farmacéutico y el técnico farmacéutico. La propuesta última es acompañada de una examinación de procedimientos y subprocedimientos del sistema de servicio para que sea más rápido la designación de roles y responsabilidad entre los dos.

A nivel nacional Alcedo (2021) elaboró una investigación donde el propósito del estudio fue establecer la relación entre la calidad de servicio en dispensación de medicamentos y la fidelización de la farmacia Ebonnyfarma Chimbote, 2021. Metodológicamente fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental- transversal y con un alcance correlacional. Contó con la participación de 264 usuarios a quienes se les aplicaron encuestas para el recojo de datos. Los resultados concluyeron que, hubo entre las variables una relación positiva que se investigaron.

El estudio ha demostrado que entre las variables investigadas hubo una relación positiva, esto quiere decir que, si la farmacia brinda un servicio de calidad y eficiente a los usuarios, estos tendrán fidelidad hacia la farmacia, de tal manera que siempre sea su elección para comprar medicinas. Por otro lado, si

la farmacia no brinda un servicio de calidad, los usuarios elegirán otras farmacias para comprar medicamentos.

Grijalva (2021) en su investigación, el estudio tuvo el propósito de evaluar los errores de prescripción en las recetas médicas atendidas en el servicio de farmacia del Policlínico Municipal de Santa Anita, Lima. La investigación se caracterizó por ser de tipo aplicada y observacional. La muestra de estudio la conformaron 255 recetas médicas. Se obtuvieron para el estudio los datos a través de la aplicación de una ficha que fue adaptada por el que investigó. Los resultados reflejaron que la cantidad de recetas erróneas de prescripción fue del 7,1%, sobre las recetas erróneas de prescripción en la información del paciente fue del 73,7% donde se recalcó el diagnóstico con un 31% y en el sexo con un 64,7%. En errores de la información de la medicina fue del 34,5% recalando en la concentración con un 19,2%, en la Denominación Común Internacional obtuvo un 16,5% y en su vía de administración un 9,4%. Los errores en recetas que no se entendían la letra en un 7,5%. Concluyendo que, en la dimensión de la información del usuario se evidenció un alto porcentaje de equivocación de prescripción.

Mamani (2019) realizó un estudio sobre, establecer la correlación entre la Calidad de Servicios Farmacéuticos frente al tiempo de espera del usuario del Centro de Salud Ganimedes, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018. Metodológicamente, se usó el diseño descriptivo-correlacional, transversal y no experimental. Se estableció una muestra por 108 usuarios. Se obtuvieron datos mediante el uso de cuestionario de tipo SERVQUAL y también el registro de información para el tiempo de espera mediante una ficha. Los resultados conseguidos permitieron identificar que, un 51.9% percibieron un nivel medio y un 26.9% percibieron nivel alto; respecto a la calidad de servicio y se evidenció que un 80.6% percibieron un nivel bajo, respecto al tiempo de espera en el Centro de Salud de Ganimedes. Se concluyó que, si existe una calidad de servicio de farmacia adecuada, entonces habrá un corto tiempo de espera para el paciente, pero si existe un mal servicio el tiempo de espera será más largo.

Así mismo, López (2019) desarrolló un estudio sobre las Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita – 2018, Piura. El estudio tuvo una metodología de tipo observacional-descriptivo. Contó con la participación de 92 usuarios. Los datos

obtenidos para el estudio se obtuvieron a partir de cuestionarios que estuvieron compuestos por 15 ítems. Los resultados reflejaron lo siguiente: que un 71.74% de los pacientes externos estuvieron satisfechos con el servicio, respecto a la atención del servicio de farmacia que desarrollaron la encuesta el 80% si cumplen con las BDP, concluyendo que, a una adecuada aplicación de la buena práctica de dispensación habrá una satisfacción positiva por parte del usuario.

Por otro lado, Barrientos (2018) elaboró un estudio sobre la relación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, Lima, 2018. Respecto a la metodología, contó con un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, de corte transversal y con un nivel descriptivo correlacional. Se estableció como población 60 usuarios. Se obtuvo información con la ayuda del cuestionario. Los resultados reflejaron un valor  $p < 0.05$ , Rho Spearman = 0.852 alta. Concluyendo que, hubo una correlación entre las variables que se estudiaron, mostrando que, con una adecuada calidad de atención, habrá en el servicio de farmacia una mayor satisfacción del usuario.

A continuación, se presentan las bases teóricas de plan de mejora del servicio farmacéutico en el Centro de salud Según Proaño (2017) afirma que:

El plan de mejora es un procedimiento que se usa para conseguir gradualmente la total calidad y eficiencia dentro de una institución, con el fin de conseguir una eficacia. La clave de un plan de mejora es lograr asociar el proceso y las personas, creando una sinergia donde contribuya a la mejora continua. (p.52).

Según Rojas y Gordillo (2018) afirma que la mejora continua concibe el mecanismo de administración de la calidad, el cual proporciona métodos para monitorear y perfeccionar el desempeño del proceso en un área determinada. De tal manera, es necesario determinar metas y buscar la oportunidad de perfeccionar con base en los resultados de las auditorías internas.

Por ello se ha considerado modelos de calidad del servicio, como el modelo Servicio Performance SERVPERF de Cronin y Taylor (1992) donde afirma que el modelo de calidad Servperf se basa en cambios del modelo Servqual, como una declaración de clasificación para la evaluación de las expectativas. Los creadores lo construyen a base de un modelo para que se

realice una medición de la calidad del servicio, a través de lo que perciben los usuarios, dicha percepción permiten a los usuarios comprender mejor la calidad del servicio. Dicho modelo de evaluación de la calidad del servicio, idéntico al SERVQUAL, es calificado por los usuarios luego de recibir la atención. El Servperf usa 22 características para la evaluación cognitiva, la cual es más sencilla y eficiente que lo que se analizará, porque el cliente manifiesta una calificación del servicio recibido.

El modelo mencionado tiene la finalidad de que pueda medir adecuadamente la percepción que evidencian o tienen los usuarios frente al servicio que le ofrecen. Asimismo, existe el Modelo de calidad por Sasser, Olsen y Wyckoff, donde evalúan la calidad del servicio se basa en convertir las percepciones del usuario en atributos esperados con el servicio prestado por la empresa, añadiendo diversos servicios asociados. Esto sucede eligiendo el mejor atributo de servicio y si es satisfactorio o favorable para el cliente. Además, otros atributos deben tener un nivel mínimo aceptable de satisfacción. (Tituaña, 2018)

De igual manera se presenta el Modelo de calidad por Haywood-Farmer, donde aplica tres atributos básicos, el respaldo profesional, medios tangibles como pueden ser el comportamiento, actitud y disposición de los empleados. El creador manifestó que el poder dar un equilibrio a los atributos con un servicio ayuda a mejorar el nivel de personalización del servicio para el usuario. (Rivera, 2019)

Por otro lado, también se presenta el Modelo de calidad por Teas, en donde toma SERVQUAL como estándar, enfatizando las expectativas como el factor más importante para evaluar la calidad del servicio y, por lo tanto, la satisfacción del usuario. También, propuso realizar una evaluación en la que compare el servicio prestado con algún servicio idéntico para conseguir el resultado deseado. (Arhuis y Campos, 2016)

Y por último el Modelo P-C-P, en donde Arellano y Peralta (2016) afirmaron que fue creado por Philip y Hazlett, existiendo modelos estructurales de atributos en un orden jerárquico para lograr realizar una medición a la calidad de manera amplia para las funciones del servicio. El atributo pivote, donde los usuarios esperan una gran satisfacción por el servicio conseguido, el atributo core, donde se basa en las interacciones entre seres humanos, procesos y estructuración

organizacional para que el usuario logre obtener el atributo pivote y los atributos periféricos, aspectos extras como bonos y similares, que incrementan la satisfacción de servicio al usuario.

Respecto a las dimensiones de los servicios farmacéuticos; según Calixto y Hernández (2017); Twigg et al. (2017), siendo su estudio más reciente, tenemos la tangibilidad de la calidad del servicio farmacéutico; se comprende a la forma o apariencia de la instalación, componentes, dispositivos, trabajadores y recursos de comunicación. Dichos componentes se representan físicamente o en imagen respecto al servicio que los usuarios usarán para realizar la medición de la calidad. Además, mencionan que en las instituciones de servicios se tienen que diseñar métodos que recalquen lo tangible, como: en la implementación de dispositivos se tiene que añadir tecnología reciente, debe haber una buena comunicación entre el personal mediante documentos internos, destacar la excelente relación entre la institución y los usuarios, además, de seguir creando métodos para satisfacer las necesidades de los usuarios.

En la fiabilidad de la calidad del servicio; se comprende como la habilidad para realizar eficientemente el servicio previsto. Asegurar desde la primera instancia una calidad de servicio que cumpla las expectativas del usuario. Se agrupan los componentes que posibilitan a que el usuario pueda distinguir la adecuada capacidad y saberes del personal de la institución.

Respecto a la seguridad, implica la credibilidad, integridad y honestidad, donde dicha dimensión tiene más relevancia para ciertos servicios en donde los usuarios sientan un riesgo o donde perciban alguna inseguridad respecto a que sea capaz de evaluar los resultados, así como los servicios financiero, seguro, médico y legal.

En la capacidad de respuesta de la calidad del servicio; se comprende como la sensibilidad que tienen el personal de servicio frente al trato que tienen con los clientes. Capacidad que tienen para que puedan ayudar en alguna duda del usuario. Cumplir las necesidades de los usuarios en un tiempo considerable, respecto a interrogantes, dudas, molestias, problemas, entre otros. En las instituciones de seguros, la sensibilidad en el trato por parte del personal hacia los usuarios, es muy relevante en la última decisión del cliente que querrá el servicio.

En esta perspectiva, Calixto y Hernández (2017) indican que esta dimensión se basa en la disponibilidad de brindar apoyo a los usuarios y ofrecer el servicio en un tiempo considerable. Los autores asocian la capacidad de respuesta con el ser responsable, recalcando que la voluntad de ayudar a los usuarios y de brindar el servicio a tiempo. Dicha dimensión toma importancia a la atención y prontitud sobre las solicitudes, cuestionamientos, reclamos y conflictos que manifiestan los usuarios. Se tiene que informar a los usuarios mediante un tiempo determinado en el que tienen que esperar para que puedan recibir el servicio, resolver alguna duda o problemas. Además, se considera la flexibilidad y habilidad para que el servicio se pueda adaptar a los requerimientos del usuario.

Por último, la empatía en la calidad del servicio; se basa en que el personal logre brindar un servicio a los usuarios como ellos quisieran que les brinde en otros lugares. La empatía abarca el lograr transmitir a todos los usuarios a través del servicio eficiente en donde perciban que son muy especiales. Los usuarios quieren percibir que son fundamentales o relevantes para las instituciones.

En relación a los tiempos espera para los servicios de atención en los centros de salud pueden reducir la incertidumbre y el sufrimiento, si se brindan tiempos precisos e información precisa en la que el usuario lo logre controlar. Las exigencias de los clientes son superiores a la capacidad del servicio, obligando muchas veces a los usuarios a esperar la atención, incluso en horarios programados. (Luis, 2019)

Según la investigación de Howat et al. concluyó que el tiempo de espera promedio admitida para acceder a los servicios de salud ronda entre  $16,1 \pm 7,9$  minutos, similar a otros estudios que señalan igual o menos de 30 minutos. (Luis, 2019) El personal tiene que velar por la satisfacción del paciente respecto al servicio que brindan, dándole importancia y que se sientan especiales en el trato. Además, de lograr atenderlos en un tiempo menor a los treinta minutos.

En las dimensiones del tiempo de espera de los usuarios en los centros de salud según Luis (2019), manifiesta que la implementación de un mecanismo de reserva de citas, perfecciona la gestión del periodo que esperan los clientes, debido a la prestación del servicio a corto o incluso a largo plazo.

Por otro lado, El Decreto Supremo N° 017-2018-SA, siendo su publicación más reciente, manifiesta las siguientes clasificaciones, los servicios de farmacia dependientes, son prestados por una organización que presta servicios médicos para pacientes que se encuentran internados y ambulatorio, en otras palabras, conforman el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) y pueden ser propios o contratados. (Galván et al, 2019) y la Independiente donde el servicio lo presta los establecimientos de farmacia que tienen autorización, que no sean parte del SGSSS (Galván et al, 2019). Estos servicios de farmacia deben reunir los requerimientos indispensables para una adecuada función, las cuales son correspondientes esencialmente a los requerimientos de recursos humanos, infraestructura, dotación de personal y desempeño de los procedimientos.

En cuanto a la última disposición referente a la dispensación de fármacos, es un procedimiento de entrega al cliente, de tal manera, que no solamente se dispensa un medicamento, además de ello brinda orientación respecto a su uso correcto, pudiendo advertir de efectos secundarios, etcétera, y ello sólo respecto a la salud (Minsa, 2011). En el Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos, indican que la dispensación es la acción del especialista fármaco en entregar medicamentos o productos de farmacia, productos sanitarios y objetos médicos al cliente, por lo general en respuesta a la prestación de la receta médica emitida por un especialista (p.5).

Según el estudio realizado por Salinas (2016) el cual considero importante, afirma que, para asegurar la utilización adecuada de las medicinas en su entorno, se requiere poner en marcha la educación y elección, además, las medidas para garantizar los derechos de los usuarios a acceder a una solución correcta en el momento que llega a su límite. Deben existir controles previos al uso de las medicinas, particularmente en la prescripción o entrega, porque el evaluar posteriormente no evitará la mala utilización de ello.

El lograr acceder a las medicinas es un derecho fundamental de las personas respecto a la salud. Las medicinas únicamente no restauran la salud, además de ello, promueven la fiabilidad de la sociedad en los servicios de salud y la respaldan.

La promoción de la salud es una de las actividades más importantes de la farmacia comunitaria, y el servicio profesional farmacéutico asistencial (Lage et al, 2022).

Respecto al área de gestión de programación, es el entorno en la que el Químico Farmacéutico hace operaciones orientadas de manera programada para poder especificar cantidades de productos farmacéuticos, dispositivos médicos (excluyendo dispositivos biomédicos y el control de tecnología) y los productos sanitarios correspondientes para un período de tiempo determinado, según lo solicitado por el paciente, registros epidemiológicos e historial de consumo para asegurar el abastecimiento de pacientes. (Ministerio de Salud, 2005, citado por Medrano, 2019).

Referente a la última actualización respecto al Almacén de dispositivos médicos, productos farmacéuticos y productos sanitarios, es el entorno físico donde se realiza los procedimientos técnicos del mecanismo de abastecimiento (recepción, capacitación, almacenar, entrega y disposición final) teniendo los recursos necesarios para proporcionar una conservación óptima en condiciones establecidas por las normas oficiales y por el fabricante. (Ministerio de Salud, 2014).

Según la última disposición, la UPSS determinará el expendio especializado y la implementación de dispensación de acuerdo con la UPSS que ofrece el establecimiento de salud. La dispensación de medicamentos y el ambiente de dispensación debe contar con un área o ambiente controlado para el medicamento, según el caso, por su especificidad se requiere un control especial por parte del Químico Farmacéutico en las instalaciones médicas. Además, se deben respetar las Buenas Prácticas (BPA). (Ministerio de Salud, 2007; Ministerio de Salud, 2011).

Por otro lado, también se hace presente la gestión del riesgo, el cual es definido por González (2015) como un tema importante en el progreso de las operaciones habituales de distintas instituciones, porque posibilita perfeccionar y gestionar los procedimientos dentro de la organización.

Según Parra (2019) la implementación de la gestión de riesgos, va dar origen que los gerentes de una unidad de negocios se concienticen en la importancia de controlar sus riesgos y tomen sus decisiones bajo un entorno de riesgos.

Finalmente, la Red Panamericana para la Armonización de la Reglamentación Farmacéutica argumenta que un plan de gestión de riesgos incluye información sobre el historial de seguridad del medicamento; cómo prevenir o reducir el riesgo en el paciente; programas educativos u otras actividades destinadas a aumentar el conocimiento sobre la eficacia y seguridad de los medicamentos; factores de riesgo para desarrollar eventos adversos; evaluar las medidas de las actividades de reducción de riesgos. La Atención en farmacia está basado en tres pilares básicos: dispensación, el seguimiento farmacoterapéutico y la indicación farmacéutica. (Gómez, 2022)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Los trabajos investigativos de carácter cuantitativo son aquellos que generan impacto práctico en la sociedad. En el presente trabajo investigativo el tipo correspondió a la aplicada, para el Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC 2018) significa que interviene métodos que cubren las exigencias específicas identificadas mediante el saber científico.

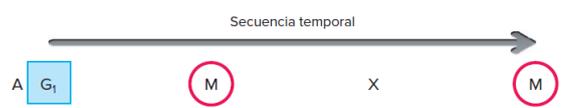
Según su finalidad, el estudio es explicativo, según Hernández y Mendoza (2018). Menciona que estos estudios abarcan el objetivo de especificar la causa del problema que se investiga. De tal manera, que estos estudios pretenden controlar las variables con la finalidad de conseguir resultados adecuados, beneficiando a los integrantes de la muestra.

El diseño elegido para el presente estudio es el Pre Experimental con Pre y Pos Test.

Asimismo, Hernández y Mendoza (2018) indican que estos diseños se basan en escoger al azar a los integrantes de la muestra, luego se ejecuta la medición correspondiente, donde se aplica una preprueba a la agrupación 1, este diseño no necesita de dos grupos de control. Después se gestiona el tratamiento. Por último, se ejecuta la evaluación de la posprueba.

El esquema tomado del libro de Hernández y Mendoza (2018).

Gráfico 1. *Diseño de investigación*



Nota: Hernández y Mendoza (2018)

- G<sub>1</sub> : Grupo Muestra
- M : Preprueba
- X : Tratamiento
- M : Posprueba

### 3.2. Variables y operacionalización

La variable: Servicio farmacéutico

#### **Definición conceptual:**

Este es suministrado por alguna organización que presta servicios de salud a los usuarios que se encuentran hospitalizadas y ambulatorios, en otras palabras, que son parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud. (Galván et al, 2019)

**Definición operacional:** esta variable se evalúa con la dimensión como es la tangibilidad de la calidad del servicio farmacéutico, fiabilidad de la calidad del servicio, seguridad, capacidad de respuesta de la calidad del servicio y empatía en la calidad del servicio.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### **Población**

Para Gallardo (2017) indica que es una agrupación de componentes, individuos, objetos que comparten aspectos semejantes los cuales se quieren investigar.

La población estuvo constituida por 3450 usuarios que residen en el distrito de Otoa de la provincia de Lucanas Región Ayacucho en el año 2022.

#### **Muestra**

Según Díaz (2016) la muestra podría definirse como una subagrupación que proviene de la población de estudio.

El presente informe de investigación tuvo una muestra constituida por 346 usuarios que acuden a la farmacia en el distrito de Otoa.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 \cdot N + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$
$$n = 346$$

### **Criterios de inclusión**

Los usuarios del distrito de Otoca.

Usuarios que tiene una necesidad de comprar medicamentos.

Usuarios mayores de edad.

Usuarios con idioma básico español.

Usuarios de ambos sexos.

### **Criterios de exclusión**

Usuarios que están de viaje o por turismo.

Usuarios que no viven en distrito de Otoca.

Usuarios que tienen problemas de salud graves.

Usuarios que no deseen participar en la investigación.

Usuarios que no han firmado el consentimiento informado.

### **Muestreo**

Tamayo (2015) menciona que el muestreo es un proceso para lograr identificar ciertos aspectos de la población teniendo en cuenta a la muestra extraída de ella. El muestreo que se elige es el probabilístico.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

Para Gallardo (2017) la técnica de recolección de datos es un proceso o modo que realiza uno mismo con la finalidad de conseguir información o datos.

Según López-Roldán y Fachelli (2015), mencionan que la encuesta se basa en interrogantes que se aplica a las personas con el propósito de conseguir de forma organizada medidas respecto a los conceptos que se generan de un problema de estudio.

Este proyecto de investigación utilizó la técnica de la encuesta.

## **Instrumento**

En este estudio según Espinoza (2019) indica que el instrumento de recojo de datos son recursos o herramientas que tiene al alcance el que investiga para que pueda registrar datos que recauda en un lugar determinado.

La investigación utilizó el instrumento del cuestionario.

Para Sánchez, et al (2018) mencionan que es una técnica indirecta de recaudación de información. Es un instrumento escrito de modo interrogatorio, en la cual se recoge datos sobre las variables que se investigarán.

El cuestionario para evaluar el servicio farmacéutico en el Centro de salud, antes y después de la aplicación del plan de mejora en el 2022 estuvo constituido por 30 preguntas en sus dimensiones con una escala de valoración de siempre, casi siempre, a veces, nunca, casi nunca.

### **3.5. Procedimientos**

El presente estudio se analizó la realidad problemática, búsqueda de información, de teorías, componentes que permitirá elaborar el instrumento para recoger información, una vez terminado el instrumento, se solicitó permiso al director del centro de salud del distrito de Otoa.

Se aplicó a los usuarios los instrumentos con un consentimiento informado previamente.

Se concientizó a los pobladores para que opinen de manera consciente y sincera los instrumentos.

Se aplicó el plan de mejora al personal de salud y usuarios.

Después de terminar de la aplicación de mejora se aplicó el post test, a partir de ello se realizan los resultados.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los métodos respectivos a los métodos de análisis fueron:

Estadística descriptiva: en este apartado se realizó la descripción de un conjunto de medidas como la tendencia central, frecuencia, tablas con sus figuras correspondientes. Ayudando a identificar y entender el comportamiento de los fenómenos.

Estadística inferencial: En esta etapa se desarrolló la descripción de la prueba de hipótesis de manera que se dará la respuesta al problema planteado alcanzando así la negación o aceptación de la hipótesis nula.

### **3.7. Aspectos éticos**

La estructura del presente estudio incorporó el código de ética de la Universidad César Vallejo el cual prevalece la total integridad de los sujetos en evaluación, respetando sus propias características como su estatus económico, etnia y lenguaje están sobre los intereses de la ciencia y se admite su autodeterminación como su cosmovisión cultural.

En este estudio la investigadora es responsable y toma los datos solo para finales de estudio de maestría es cuidadosa por las normas éticas y anonimato de los usuarios que responde el instrumento.

#### IV. RESULTADOS

Para la presentación de los resultados se llevó a cabo en primer lugar la recolección de datos mediante instrumentos de investigación, seguidamente se analizó cada puntaje obtenido mediante tablas estadísticas por objetivos, realizando un análisis descriptivo e inferencial que a continuación se describe:

##### **Análisis descriptivo:**

Con respecto a este tipo de análisis descriptivo, se elaboraron tablas de frecuencias por cada objetivo planteado en la investigación que miden como el plan de mejora logra optimizar el servicio farmacéutico, reflejando un incremento de la evaluación pre test hacia la evaluación posttest.

**Tabla 1**

*Implementación del plan de mejora en la optimización del servicio farmacéutico en el Centro de Salud De Otoa*

Nivel	Pre test		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	14	4,0%	0	0,0%
Regular	317	91,6%	53	15,3%
Bueno	15	4,4%	293	84,7%
Total	346	100,0%	346	100,0%

*Nota:* Base de datos

En la tabla 1, se puede observar los resultados de la evaluación pre test, donde el 4% de los usuarios señalan que el centro de salud de Otoa posee un deficiente servicio farmacéutico, el 91,6% un nivel regular y en 4,4% un nivel bueno. Después de aplicar el plan de mejora se obtuvieron los siguientes resultados en la evaluación post test, el 15,3% de los usuarios manifiestan que el servicio farmacéutico es regular y un 84,7% que es bueno, ya que se hizo presente con mayor frecuencia la gran mayoría de usuarios que participaron, pues señalan que existe un buen servicio farmacéutico, ya que estos empezaron a ser oportunos y darse de manera eficiente, haciéndose presente también buenas actitudes y valores por parte del personal que los atiende, mostrándose fiabilidad, seguridad y buena capacidad de respuesta.

Estos resultados muestran que luego de ejecutado el plan de mejora en la evaluación post test los resultados fueron muy favorables, ya que se logró optimizar el servicio farmacéutico.

**Tabla 2**

*Implementación del plan de mejora en la optimización de la tangibilidad del servicio farmacéutico en el Centro de Salud De Otonari*

Nivel	Pre test		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	12	3,5%	0	0,0%
Regular	301	87,0%	54	15,6%
Bueno	33	9,5%	292	84,4%
Total	346	100,0%	346	100,0%

*Nota:* Base de datos

En la tabla 2 podemos observar, que en la prueba pre test, el 3,5% de los usuarios señalan que el centro de salud posee un nivel deficiente de servicio farmacéutico en la dimensión tangibilidad, el 87% un nivel regular y en 9,5% un buen servicio farmacéutico. Después de actividades de implementación de un plan de mejora se obtuvieron los siguientes resultados en la evaluación post test, el 15,6% de los usuarios manifiestan que la tangibilidad del servicio farmacéutico es regular y un 84,4% señala que es bueno, debido a que se logró conservar en buen estado la infraestructura y recursos materiales, de igual forma se empezó a valorar el servicio de las Tics y las acciones de fomentar la identidad de los profesionales.

Estos resultados muestran que luego de ejecutado el plan de mejora en la evaluación post test los resultados fueron muy favorables, ya que se logró optimizar la tangibilidad servicio farmacéutico.

**Tabla 3**

*Implementación del plan de mejora en la optimización de la fiabilidad del servicio farmacéutico en el Centro de Salud De Otoa*

Nivel	Pre test		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	40	11,6%	0	0,0%
Regular	290	83,8%	55	15,9%
Bueno	16	4,6%	291	84,1%
Total	346	100,0%	346	100,0%

*Nota:* Base de datos

En la tabla 3 podemos observar, que en la prueba pretest, el 11,6% de los usuarios señalan que el centro de salud posee un nivel deficiente de servicio farmacéutico en la dimensión fiabilidad, el 83,8% un nivel regular y en 4,6% un buen servicio farmacéutico. Después de actividades de implementación de un plan de mejora se obtuvieron los siguientes resultados en la evaluación post test, el 15,9% de los usuarios manifiestan que la fiabilidad del servicio farmacéutico es regular y un 84,1% señala es bueno, debido a que se empezó a evidenciar una participación activa y voluntaria, responsabilidad en cada acción enfocada en la satisfacción de necesidades y finalmente los profesionales encargados de prestar el servicio mostraron estar correctamente capacitados en todos los aspectos.

Estos resultados muestran que luego de ejecutado el plan de mejora en la evaluación post test los resultados fueron muy favorables, ya que se logró optimizar la fiabilidad servicio farmacéutico.

**Tabla 4**

*Implementación del plan de mejora en la optimización de la seguridad del servicio farmacéutico en el Centro de Salud De Otona*

Nivel	Pre test		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	17	4,9%	0	0,0%
Regular	323	93,4%	55	15,9%
Bueno	6	1,7%	291	84,1%
Total	346	100,0%	346	100,0%

*Nota:* Base de datos

En la tabla 4 podemos observar, que en la prueba pretest, el 4,9% de los usuarios señalan que el centro de salud posee un nivel deficiente de servicio farmacéutico en la dimensión seguridad, el 93,4% un nivel regular y en 1,7% un buen servicio farmacéutico. Después de actividades de implementación de un plan de mejora se obtuvieron los siguientes resultados en la evaluación post test, el 15,9% de los usuarios manifiestan que la seguridad del servicio farmacéutico es regular y un 84,1% señala que es bueno, debido a que se logró la seguridad de las instalaciones, en el servicio, como también la seguridad en la atención, por medio de un conocimiento correcto y suficiente frente a la solución de problemas.

Estos resultados muestran que luego de ejecutado el plan de mejora en la evaluación post test los resultados fueron muy favorables, ya que se logró optimizar la seguridad en el servicio farmacéutico.

**Tabla 5**

*Implementación del plan de mejora en la optimización de la capacidad de respuesta del servicio farmacéutico en el Centro de Salud De Otoncha*

Nivel	Pre test		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	25	7,2%	0	0,0%
Regular	319	92,2%	65	18,8%
Bueno	2	0,6%	281	81,2%
Total	346	100,0%	346	100,0%

*Nota:* Base de datos

En la tabla 5 podemos observar, que en la prueba pretest, el 7,2% de los usuarios señalan que el centro de salud posee un nivel deficiente de servicio farmacéutico en la dimensión capacidad de respuesta, el 92,2% un nivel regular y en 0,6% un buen servicio farmacéutico. Después de actividades de implementación de un plan de mejora se obtuvieron los siguientes resultados en la evaluación post test, el 18,8% de los usuarios manifiestan que la capacidad de respuesta del servicio farmacéutico es regular y un 81,2% señala que es bueno, debido a que se logró alcanzar niveles de motivación importantes, los ambientes propicios para el desenvolvimiento de los profesionales, y de igual forma una oportuna capacidad de respuesta frente al servicio solicitado.

Estos resultados muestran que luego de ejecutado el plan de mejora en la evaluación post test los resultados fueron muy favorables, ya que se logró optimizar la capacidad de respuesta servicio farmacéutico.

**Tabla 6**

*Implementación del plan de mejora en la optimización de la empatía del servicio farmacéutico en el Centro de Salud De Otoa*

Nivel	Pre test		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	2	0,6%	0	0,0%
Regular	131	37,9%	18	5,2%
Bueno	213	61,5%	328	94,8%
Total	346	100,0%	346	100,0%

*Nota:* Base de datos

En la tabla 6 podemos observar, que en la prueba pretest, el 0,6% de los usuarios señalan que el centro de salud posee un nivel deficiente de servicio farmacéutico en la dimensión empatía, el 37,9% un nivel regular y en 61,5% un buen servicio farmacéutico. Después de actividades de implementación de un plan de mejora se obtuvieron los siguientes resultados en la evaluación post test, el 5,2% de los usuarios manifiestan que la empatía en el servicio farmacéutico es regular y un 94,8% señala que es bueno, debido a que los trabajadores empezaron a involucrarse con mayor continuidad en los problemas de los usuarios, también se hace evidente el respeto a la diversidad y la comprensión y la oportuna atención con respecto a horarios.

Estos resultados muestran que luego de ejecutado el plan de mejora en la evaluación post test los resultados fueron muy favorables, ya que se logró optimizar la empatía servicio farmacéutico.

**Tabla 7***Comparativo por dimensiones*

Dimensiones	Pre test		Regul ar	Postest		Bue no	Diferenci a	
	Pro m.	%		Pro m.	%		Pro m.	%
1. Tangibilidad de la calidad del servicio farmacéutico	17.87	60 %	Regul ar	24.61	82 %	Bue no	6.74	22 %
2. Fiabilidad de la calidad del servicio	15.90	53 %	Regul ar	24.68	82 %	Bue no	8.78	29 %
3. Seguridad	17.12	57 %	Regul ar	24.64	82 %	Bue no	7.52	25 %
4. Capacidad de respuesta de la calidad del servicio	15.81	53 %	Regul ar	24.59	82 %	Bue no	8.78	29 %
5. Empatía en la calidad del servicio	21.80	73 %	Regul ar	24.58	82 %	Bue no	2.78	9 %
Calidad del servicio farmacéutico	88.50	59 %	Regul ar	123.09	82 %	Bue no	34.59	23 %

*Nota:* Base de datos

En la tabla 7 se observa una mejora de la calidad del servicio farmacéutico de 23% gracias al plan de mejora implementado, además se observa también un nivel de optimización en las dimensiones; es decir un 22% en la tangibilidad del servicio, 29% en la fiabilidad, 25% en seguridad, 29% en capacidad de respuesta y 9% en empatía. Finalmente, se puede señalar que en la evaluación pre test la percepción del servicio farmacéutico estuvo en un nivel regular y luego del plan de mejora estuvo en el nivel bueno.

## Análisis inferencial

Este análisis permite comprobar las hipótesis de investigación mediante pruebas estadísticas, pero antes se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, para determinar si los datos tienen o no distribución normal y de esta manera elegir la prueba paramétrica o no paramétrica de acuerdo a los diseños de estudio.

**Tabla 8**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>*

	Estadístico	gl	Sig.
D1. Tangibilidad de la calidad del servicio farmacéutico- Pre test	,116	346	,000
D2. Fiabilidad de la calidad del servicio- Pre test	,216	346	,000
D3. Seguridad- Pre test	,202	346	,000
D4. Capacidad de respuesta de la calidad del servicio- Pre test	,198	346	,000
D5. Empatía en la calidad del servicio- Pre test	,153	346	,000
VD. Servicio farmacéutico del Centro de salud de Otoa- Pre test	,224	346	,000
D1. Tangibilidad de la calidad del servicio farmacéutico- Pos test	,267	346	,000
D2. Fiabilidad de la calidad del servicio- Pos test	,236	346	,000
D3. Seguridad- Pos test	,262	346	,000
D4. Capacidad de respuesta de la calidad del servicio- Pos test	,182	346	,000
D5. Empatía en la calidad del servicio- Pos test	,151	346	,000
VD. Servicio farmacéutico del Centro de salud de Otoa- Pos test	,199	346	,000

### a. Corrección de significación de Lilliefors

Los datos no tienen distribución normal, porque los niveles de significancia son menores a 0,05. Por lo tanto, se aplicó una prueba no paramétrica de Wilcoxon.

## Prueba de Hipótesis general

**Tabla 9**

*Prueba de rangos con signos de Wilcoxon – hipótesis general*

		N	Rango promedio	Suma de rangos	Estadístico de prueba <sup>d</sup>
VD. Servicio farmacéutico del Centro de salud de Otoa- Pos test	Rangos negativos	0 <sup>a</sup>	,00	,00	Z= -16,122 <sup>e</sup>
- VD. Servicio farmacéutico del Centro de salud de Otoa- Pre test	Rangos positivos	346 <sup>b</sup>	173,50	60031,00	Sig. Asintótica (bilateral)
	Empates	0 <sup>c</sup>			,000
	Total	346			

a. VD Pos test < VD. Pre test

b. VD Pos test > VD. Pre test

c. VD Pos test = VD. Pre test

d. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

e. Se basa en rangos negativos

Se obtuvo un valor de rangos de Wilcoxon de  $Z = -16,122$ , y como valor de significancia bilateral se obtuvo 0,000; menor al 5%. Entonces se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , esto quiere decir que la implementación del plan de mejora optimiza significativamente el servicio farmacéutico en el centro de salud de Otoa.

## Prueba de Hipótesis específica 1

**Tabla 10**

*Prueba de rangos con signos de Wilcoxon – hipótesis específica 1*

		N	Rango promedio	Suma de rangos	Estadístico de prueba <sup>d</sup>
D1. Tangibilidad de la calidad del servicio farmacéutico- Pos test - D1. Tangibilidad de la calidad del servicio farmacéutico- Pre test	Rangos negativos	0 <sup>a</sup>	,00	,00	Z=
	Rangos positivos	332 <sup>b</sup>	166,50	55278,00	-15,806 <sup>e</sup>
	Empates	14 <sup>c</sup>			Sig. Asintótica (bilateral)
	Total	346			,000

a. D1 Pos test < D1. Pre test

b. D1 Pos test > D1. Pre test

c. VD1 Pos test = D1. Pre test

d. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

e. Se basa en rangos negativos

Se obtuvo un valor de rangos de Wilcoxon de  $Z = -15,806$ , y como valor de significancia bilateral se obtuvo 0,000; menor al 5%. Entonces se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , esto quiere decir que la implementación del plan de mejora optimiza significativamente la tangibilidad del servicio farmacéutico en el centro de salud de Otona.

## Prueba de Hipótesis específica 2

**Tabla 11**

*Prueba de rangos con signos de Wilcoxon – hipótesis específica 2*

		N	Rango promedio	Suma de rangos	Estadístico de prueba <sup>d</sup>
D2. Fiabilidad de la calidad del servicio- Pos test - D2. Fiabilidad de la calidad del servicio- Pre test	Rangos negativos	0 <sup>a</sup>	,00	,00	Z=
	Rangos positivos	329 <sup>b</sup>	165,00	54285,00	-15,737 <sup>e</sup>
	Empates	17 <sup>c</sup>			Sig. Asintótica (bilateral)
	Total	346			,000

a. D2 Pos test < D2. Pre test

b. D2 Pos test > D2. Pre test

c. D2 Pos test = D2. Pre test

d. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

e. Se basa en rangos negativos

Se obtuvo un valor de rangos de Wilcoxon de  $Z = -15,737$ , y como valor de significancia bilateral se obtuvo 0,000; menor al 5%. Entonces se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , esto quiere decir que la implementación del plan de mejora optimiza significativamente la fiabilidad del servicio farmacéutico en el centro de salud de Otoa.

### Prueba de Hipótesis específica 3

Tabla 12

*Prueba de rangos con signos de Wilcoxon – hipótesis específica 3*

		N	Rango promedio	Suma de rangos	Estadístico de prueba <sup>d</sup>
D3. Seguridad- Pos test - D3.	Rangos negativos	0 <sup>a</sup>	,00	,00	Z= -16,071 <sup>e</sup>
Seguridad- Pre test	Rangos positivos	343 <sup>b</sup>	172,00	58996,00	Sig. Asintótica (bilateral)
	Empates	3 <sup>c</sup>			,000
	Total	346			

a. D3 Pos test < D3. Pre test

b. D3 Pos test >D3. Pre test

c. D3 Pos test = D3. Pre test

d. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

e. Se basa en rangos negativos

Se obtuvo un valor de rangos de Wilcoxon de  $Z = -16,071$ , y como valor de significancia bilateral se obtuvo 0,000; menor al 5%. Entonces se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , esto quiere decir que la implementación del plan de mejora optimiza significativamente la seguridad del servicio farmacéutico en el centro de salud de Otoa.

## Prueba de Hipótesis específica 4

**Tabla 13**

*Prueba de rangos con signos de Wilcoxon – hipótesis específica 4*

		N	Rango promedio	Suma de rangos	Estadístico de prueba <sup>d</sup>
D4. Capacidad de respuesta de la calidad del servicio- Pos test -	Rangos negativos	0 <sup>a</sup>	,00	,00	Z=
	Rangos positivos	345 <sup>b</sup>	173,00	59685,00	-16,120 <sup>e</sup>
D4. Capacidad de respuesta de la calidad del servicio- Pre test	Empates	1 <sup>c</sup>			Sig. Asintótica (bilateral)
	Total	346			,000

a. D4 Pos test < D4. Pre test

b. D4 Pos test > D4. Pre test

c. D4 Pos test = D4. Pre test

d. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

e. Se basa en rangos negativos

Se obtuvo un valor de rangos de Wilcoxon de  $Z = -16,120$ , y como valor de significancia bilateral se obtuvo 0,000; menor al 5%. Entonces se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , esto quiere decir que la implementación del plan de mejora optimiza significativamente la capacidad de respuesta del servicio farmacéutico en el centro de salud de Otoa.

## Prueba de Hipótesis específica 5

**Tabla 14**

*Prueba de rangos con signos de Wilcoxon – hipótesis específica 5*

		N	Rango promedio	Suma de rangos	Estadístico de prueba <sup>d</sup>
D5. Empatía en la calidad del servicio- Pos test - D5. Empatía en la calidad del servicio- Pre test	Rangos negativos	2 <sup>a</sup>	113,00	226,00	Z=
	Rangos positivos	303 <sup>b</sup>	153,26	46439,00	-15,066 <sup>e</sup>
	Empates	41 <sup>c</sup>			Sig. Asintótica (bilateral)
	Total	346			,000

a. D5 Pos test < D5. Pre test

b. D5 Pos test > D5. Pre test

c. D5 Pos test = D5. Pre test

d. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

e. Se basa en rangos negativos

Se obtuvo un valor de rangos de Wilcoxon de  $Z = -15,066$ , y como valor de significancia bilateral se obtuvo 0,000; menor al 5%. Entonces se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , esto quiere decir que la implementación del plan de mejora optimiza significativamente la empatía en la calidad del servicio farmacéutico en el centro de salud de Otoa.

## V. DISCUSIÓN

En relación a los resultados hallados y al objetivo general, se demostró que la implementación del plan de mejora optimiza el servicio farmacéutico de centro de salud en Otono, ya que antes del pre test predominaba un nivel regular con el 91,6%; luego de la evaluación post test predominó un nivel bueno con un 84,7%. Estos resultados difieren con Mamani (2019) en su tesis para “Establecer la correlación entre la Calidad de Servicios Farmacéuticos frente al tiempo de espera del usuario del Centro de Salud Ganimedes, San Juan de Lurigancho, Lima, 2018”, en donde se comprobó que, si existe una calidad de servicio de farmacia adecuada, entonces también habrá un corto tiempo de espera para el paciente, por otro lado, si existe un mal servicio el tiempo de espera será más largo. Estos resultados se asemejan a los de López (2019) en su trabajo de Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita – 2018, Piura. Los resultados hallados en la investigación determinaron un 71,74% de los pacientes externos estuvieron satisfechos con el servicio brindado y el 80% cumplen las BDP, lo que resulta en que una buena práctica de la dispensación traerá una satisfacción positiva de los usuarios. Estos resultados coinciden con el investigador Quispe (2021) en su estudio acerca de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del área de farmacia en el hospital Las Mercedes de Paita se ha determinado en base a los hallazgos encontrados que existe una correlación positiva alta de 0.743 entre las variables de estudio, es decir a una mejor calidad de atención en el área de farmacia, se observa mejores niveles de satisfacción. Por otro lado, Loh et al. (2021). Un total de 420 farmacéuticos comunitarios encuestados proporcionaban tamizaje y seguimiento de la salud (99,5%), selección y recomendación de suplementos para la salud (90,5%), paciente revisión de medicamentos (68,8%), control de peso (52,4%) y asesoramiento para dejar de fumar (51,0%). Más que la mitad (53,3%) de los encuestados informaron que estaban brindando servicios de atención farmacéutica a pacientes con enfermedades crónicas. Con base en los principios de la práctica de la atención farmacéutica, los encuestados participaron en recopilación de datos de pacientes (23,3%), evaluación de información médica (18,6%), formulación de un plan de terapia de medicamentos (9,3%), implementar un plan de farmacoterapia (4,5%), monitorear y modificar el

plan (18,3%) y falta de separación entre la prescripción y la dispensación se percibía como la principal barrera para la implementación de servicios de atención por la mayoría de los encuestados (84,0%). Las farmacias independientes y las cadenas de farmacias garantizan un nivel de servicios similar para los pacientes en Polonia. El personal de farmacia debe poner especial énfasis en brindar a los pacientes información completa sobre los medicamentos. El desarrollo de la atención farmacéutica en Polonia requerirá una preparación legislativa adecuada. (Bratkowska, et al 2020).

Con respecto al objetivo específico 1, se demostró que el plan de mejora optimiza la tangibilidad del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otoca-Ayacucho en el año 2022, ya que antes del pre test predominaba un nivel regular con el 87%; luego de la evaluación post test predominó un nivel bueno con un 84,4%. Estos resultados se asemejan a los de Chávez (2019) quien afirmó que la satisfacción del servicio se vio mejorada por medio de la presencia de la calidad en las acciones de los profesionales, tal como se evidenció en sus resultados, en donde la tangibilidad obtuvo una mejora del 61,7%. Estos hallazgos tienen respaldo en lo mencionado por Ceballos (2021) en su trabajo de investigación sobre programas e intervenciones educativas ofrecidas al personal farmacéutico para mejorar la prestación de los servicios asistenciales farmacéuticos: una revisión estructurada, Colombia. En donde se concluyó que, los programas e intervenciones como también las estrategias brindadas al personal farmacéutico, logran perfeccionar las habilidades laborales, evaluando la eficacia de las intervenciones educativas y obteniendo resultados óptimos de estos. De igual manera en el estudio realizado por Baixauli (2019) en su trabajo de diseño de un servicio en la atención farmacéutica, elabora propuestas para la mejora del servicio y adaptación de estructura física, en comparación con los resultados obtenidos en la investigación realizada respecto a los recursos materiales, que si se dentro de los indicadores se consideran la mejora de los recursos materiales también se mejoró la calidad de servicio.

El plan de mejora logró cambios en la tangibilidad del servicio farmacéutico ya que se logró contar con una adecuada infraestructura, donde el ambiente cumple con la normativa de las buenas prácticas de almacenamiento de productos, donde no debe existir en especial desprendimiento de pintura, ni humedad para

que los medicamentos estén en buen estado de conservación, por otro lado, se logró que los productos al 100% se encuentren rotulados y dentro de los anaqueles para ser seleccionados de manera rápida. En el personal de salud y técnicos en farmacia tienen una adecuada presentación e identificación de su cargo y nombres, de esta manera el químico farmacéutico pueda dispensar los medicamentos y el personal técnico expender el producto. Estos resultados coinciden con Sojos Asencio (2021) señala en su investigación que la calidad de los productos y servicio farmacéutico deben cumplir con las normas ISO 9001 para mejorar la administración del servicio, es así como es importante la implementación de un sistema de gestión de calidad para mejorar la satisfacción de los pacientes. Los estudios realizados en el centro de salud de San Francisco de Tenguel ha cumplido con un 30% de los requisitos en la operación del servicio, por otro parte en el contexto de la planificación, organización mantienen un nivel de 20%.

Con respecto al objetivo específico 2, se demostró que el plan de mejora optimiza la fiabilidad del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otoa-Ayacucho en el año 2022, ya que antes del pre test predominaba un nivel regular con el 83,8%; luego de la evaluación post test predomino un nivel bueno con un 84,1%. Este resultado se relaciona con lo determinado por Galván, et al. (2019), quienes evidenciaron problemáticas respecto a la responsabilidad al momento de brindar el servicio, como también una deficiente gestión en el acceso de las medicinas en todas las zonas rurales de estudio y gran disposición de servicios farmacéuticos. Por otro lado, Leitão, et al (2019) en su artículo sobre, la Impresión de los ancianos polimedicados respecto del servicio farmacéutico, Brasil. Se concluyó que, respecto a los ancianos polimedicados, la consulta en farmacia conforma un instrumento educacional relevante, donde mediante la provisión de orientaciones farmacéuticas, posibilita disminuir las preocupaciones en relación con la farmacoterapia, de tal manera que ayuda al cumplimiento y autocuidado. Del mismo modo, Barrientos (2018) en su estudio realizado, de la relación de la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del centro de salud de Laura – Los Olivos – 2018. Los resultados hallados en la investigación determinaron que, al haber mejor calidad de atención, se obtendrá mejor satisfacción del usuario, por ende, aumenta la

fiabilidad de los usuarios frente a la atención de un servicio y a su vez le brinda seguridad de servicio. Así mismo con el estudio realizado por Alcedo (2021) en la relación de la calidad del servicio en la dispensación de medicamentos y fidelización de la farmacia, concluyo que si no se brindaba una adecuada dispensación al momento de la atención brindada, los usuarios determinaban que presentaban fiabilidad con los trabajadores y en base a la investigación realizada concuerda que al no existir fiabilidad dentro del servicio farmacéutico brindado a los pobladores del distrito de Otoa, disminuida la calidad del servicio.

El plan de mejora logró cambios en la fiabilidad del servicio farmacéutico ya que se evidencio que el personal de farmacia del centro de salud es responsable en el cumplimiento de sus actividades durante la atención a los usuarios, también han demostrado capacidad y dominio en la gestión del servicio que brinda. Por otro lado, se observa una mejora en las actitudes y valores a la hora de atender ya que cuando el paciente presenta algún problema en el servicio se busca participar en la solución del problema para que no exista inconformidad en el servicio.

Estos resultados coinciden con el investigador Quispe (2021) , quien determinó un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.524 donde se demuestra que existe relación entre la fiabilidad del servicio farmacéutico con la satisfacción del usuario, esto quiere decir en este estudio que los paciente sienten confianza con el personal de salud al percibir sus habilidades y potencialidades a la hora de ser atendidos y poder acceder al servicio de farmacia y la satisfacción de los pacientes es alta por cumplir con sus expectativas.

Con respecto al objetivo específico 3, se demostró que el plan de mejora optimiza la seguridad del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otoa-Ayacucho en el año 2022, ya que antes del pre test predominaba un nivel regular con el 93,4%; luego de la evaluación post test predominó un nivel bueno con un 84,1%. Estos resultados se relacionan a lo determinado por Ibáñez (2018) quien concluyó que, el desarrollo y la implantación de un Nuevo Modelo de Validación farmacéutica que incorpora un SSDC, presenta un alto resultado en la seguridad del paciente respecto a su mejora, en relación a la reducción de los errores de prescripción. Mientras tanto, Caruajulca y Vargas (2020) demuestran que existe

una calidad de atención farmacéutica excelente (59,7%), y una satisfacción al cliente muy satisfechos (59,2%); lo cual se resume en que existe una relación significativa y positiva entre la satisfacción al cliente y la calidad de atención farmacéutica, resultando en la satisfacción de los clientes que acuden a la farmacia. Según los resultados de Grijalva (2021) en su estudio realizado respecto a errores de prescripción, concluye que la equivocación en la prescripción y el llenado de recetas, conlleva a que los usuarios no se sientan seguros con el servicio, y en lo determinado por el estudio realizado por los pobladores dejaron en evidencia que al no sentirse seguros el servicio farmacéutico no era de calidad.

El plan de mejora logró cambios en la seguridad del servicio farmacéutico, esto se evidenció en la oficina de farmacia donde se encuentran las señalizaciones de recepción y entrega de medicamentos de manera adecuada, además de brindar el acompañamiento necesario en los trámites administrativos de manera rápida y eficiente a los pacientes que quedaron satisfechos en el apoyo brindado y por último se estableció un horario flexible y pertinente a los pacientes para la recepción de medicamentos demostrando de esta forma que se brinda seguridad en el servicio farmacéutico.

Con respecto al objetivo específico 4, se demostró que el plan de mejora optimiza la capacidad de respuesta del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otoa-Ayacucho en el año 2022, ya que antes del pre test predominaba un nivel regular con el 92,2%; luego de la evaluación post test predominó un nivel bueno con un 81,2%. Estos resultados se relacionan a lo determinado por Orellana (2019) en su trabajo sobre la aplicación del procedimiento de atención y la satisfacción de los usuarios de una cadena de boticas en Lima metropolitana; en donde los resultados obtenidos demostraron que los datos determinaron que si se aplica un buen procedimiento de atención influye en la satisfacción de los usuarios. A su vez en la investigación realizada por Mateu (2021) sobre estrategias de gestión del conocimiento en la mejora de la calidad de los servicios farmacéuticos, concluyo que al tener un bajo rendimiento de atención de los profesionales encargados de brindar un servicio, disminuye sus competencias profesionales y eso a su vez genera una disminución en la capacidad de respuesta, que en relación con la investigación realizada la

capacidad de respuesta por parte de los trabajadores que ofrecían el servicio de farmacia en el centro de salud de Otonaga a los pobladores, estaba regular y eso conlleva a que el servicio de calidad de la atención en farmacia no era la adecuada.

El plan de mejora logro cambios en la capacidad de respuesta del servicio farmacéutico, donde se evidencio que el personal farmacéutico demuestra una gran motivación por su contribución profesional en la atención del servicio que se brinda a los pacientes, además es capaz de hacer frente y dar una solución en algún caso o problema en la gestión del servicio farmacéutico, y también han demostrado ofrecer una atención rápida en la entrega de los productos. Estos resultados coinciden con el investigador Quispe (2021) , quien determinó un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.558 donde se demuestra que existe relación entre la capacidad de respuesta del servicio farmacéutico con la satisfacción del usuario, es decir los usuarios observan que el personal de farmacéutico tienen la voluntad de apoyarlos ante alguna duda que tuvieran con respecto a la medicación solicitada y todo ello se da desde el momento que ingresan al establecimiento de salud por lo que se relaciona con una buena satisfacción a la hora de concluir con la atención.

Con respecto al objetivo específico 5, se demostró que el plan de mejora optimiza la empatía del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otonaga-Ayacacucho en el año 2022, ya que antes del pre test predominaba un nivel regular con el 61,5%; luego de la evaluación post test predominó un nivel bueno con un 94,8%. Estos resultados se asemejan a los de Montezuma y Segovia (2021) quienes afirmaron que la satisfacción del servicio se vio mejorada por medio de la presencia de la calidad en las acciones de los profesionales, tal como se evidenció en sus resultados, en donde la empatía obtuvo una mejora del 64.47%.

El plan de mejora logro cambios positivos en la empatía del personal que brinda el servicio farmacéutico, es así que el personal farmacéutico se preocupa por el bienestar de los pacientes ya que brindan atención personalizada en la lectura de las recetas médicas e indicaciones brindadas por el personal de salud, ya que muchos paciente no comprenden es así que ellos se sienten empáticos con esta problemática brindando su apoyo a lo que lo requieran, por otro parte también

se ha demostrado que el personal de salud que trabaja en el servicio farmacéutico comprende las necesidades de los pacientes y brinda su servicio aun si no se presenta atención médica.

Estos resultados coinciden con el investigador Quispe (2021), quien determinó un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.542 donde se demuestra que existe relación entre la empatía del servicio farmacéutico con la satisfacción del usuario, es decir los pacientes observan que el personal de salud y técnico en farmacia brinda una atención cuidadosa y muy personalizada a la hora de brindar su atención al público en general, esto genera que los paciente se sientan con la confianza de contar sus dudas y problemas ya que el personal demuestra una empatía por los pacientes al cuidar su salud brindándoles y recalcándoles las indicaciones dadas en las recetas médicas que reciben ya que muchos de los pacientes no comprenden la descripción de dichas recetas y tal preocupación se la transmiten al personal de farmacia para que también los oriente, estas características mencionadas concluyen una mejor satisfacción de los pacientes en la atención brindada en el servicio de farmacia.

En este estudio, la satisfacción y necesidades de los servicios de atención farmacéutica fue muy positiva; sin embargo, notar que solo un tercio de los pacientes experimentaron los servicios de atención farmacéutica, esto puede indicar una falta de conocimiento y una menor apreciación de los farmacéuticos por parte de los pacientes. Los detalles relacionados con la conciencia del paciente y el valor de los servicios de atención farmacéutica requieren más investigación. (Jieun, et al 2017).

## VI. CONCLUSIONES

1. Se logró determinar en base a los resultados una mejora en el servicio farmacéutico en el centro de salud de Otonaga -Ayacucho, gracias a la implementación de un plan de mejora, debido a que en un inicio al aplicarse el cuestionario se identificó que existía un regular servicio farmacéutico con un 91,6%, y luego de aplicarse un plan de mejora en base a sesiones, se logró establecer con un 84,7% que el servicio farmacéutico se convirtiera en bueno, determinando que al aplicarse un plan de mejora a los trabajadores del centro de salud de Otonaga, mejoraría el servicio farmacéutico.
2. Por otro lado, con respecto a la dimensión tangibilidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud se observa un nivel de optimización del 22%, debido a que se implementó la importancia y conservación de los recursos materiales en la atención a los pobladores, por parte de los trabajadores del Centro de salud de Otonaga.
3. Se ha logrado conocer que el plan de mejora permite optimizar en un 29% la fiabilidad del servicio farmacéutico en el Centro de salud de Otonaga, con la importancia de la identidad profesional en la participación activa en la atención a los pobladores y la importancia de los procedimientos y conocimientos en la atención a los pobladores.
4. La seguridad del servicio farmacéutico en el Centro de salud ha logrado optimizarse en un 25%, debido a que implementó un plan de mejora en la identificación de los lugares seguros en el área de farmacia en la atención a los pobladores.
5. De acuerdo con los hallazgos encontrados se puede determinar que la implementación de un plan de mejora en el centro de salud de Otonaga permite optimizar en un 29% la capacidad de respuesta del servicio farmacéutico, en base a que los trabajadores comprendieron la importancia de ser amables y mostrando comprensión los problemas suscitados de los pobladores cuando fueron atendidos por el servicio farmacéutico, asimismo se demostró la importancia de la cordialidad.

6. Finalmente, se puede afirmar que la implementación de un plan de mejora permite optimizar significativamente en un 9% la empatía del servicio farmacéutico en el Centro de salud de Otoa, mediante la reflexión sobre el apoyo mutuo y el compromiso del compañerismo, demostrando que, si se da la importancia de ser empáticos, el servicio farmacéutico mejoraría para el bien de los trabajadores y los pobladores.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al término de la investigación se recomienda:

1. Al MINSA, en coordinación con sus autoridades, se debería actualizar a los químicos farmacéuticos o los que trabajan en las farmacias, a implementar planes para mejorar el servicio y la calidad de atención al momento de atender a los usuarios que acuden a dichos establecimientos.
2. A los directores de los diversos establecimientos al interior del país estén constantemente supervisando y actualizando a su personal en temas de brindar un servicio acorde a las necesidades del usuario, con orientación y empatía.
3. Se recomienda al directivo del Centro de salud de Otopa, implementar cada cierto tiempo un programa de autocapacitación con la finalidad de mejorar la calidad de servicio y evitar que se pierda la mejora obtenida.
4. Crear capacitaciones constantes hacia el personal farmacéutico, con la finalidad de mejorar una atención de calidad en base de valores, actitudes y reflexiones.
5. Se sugiere al momento de contrataciones de un nuevo personal en la atención de servicios de diferentes índoles, una entrevista basada en la empatía, seguridad y capacidad de respuesta frente a situaciones suscitadas por usuarios al momento de solicitar un servicio.
6. Mejorar y mantener los recursos materiales existentes en el Centro de salud de Otopa, con la finalidad de prestar un servicio de calidad a los pobladores y a su vez ayudar al personal farmacéutico en una atención rápida, eficiente y segura.

## REFERENCIAS

- Alcedo, B. (2021) Calidad de servicio en dispensación de medicamentos y fidelización de la farmacia Ebbonyfarma en los usuarios de Chimbote, 2021. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72202/Alcedo\\_DB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72202/Alcedo_DB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Amariles, P., Osorio-Bedoya, E. y Cordona, D. (2019). Teaching of pharmaceutical care in Latin America: a structured review. *Farm Hosp.*; 43(2), 66-73. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1130-63432019000200066&script=sci\\_arttext&tIng=es](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1130-63432019000200066&script=sci_arttext&tIng=es)
- Amariles P. (2017). Cuarto Congreso Colombiano de Atención Farmacéutica. Visibilizando los beneficios para los pacientes y los sistemas de salud. *Vitae*, 24(S1), 15-7. [https://www.researchgate.net/publication/344047284\\_Cuarto\\_congreso\\_colombiano\\_de\\_atencion\\_farmaceutica\\_Visibilizando\\_los\\_beneficios\\_para\\_los\\_pacientes\\_y\\_los\\_sistemas\\_de\\_salud](https://www.researchgate.net/publication/344047284_Cuarto_congreso_colombiano_de_atencion_farmaceutica_Visibilizando_los_beneficios_para_los_pacientes_y_los_sistemas_de_salud)
- American Pharmacists Association (APhA). (2018) Principles of practice for pharmaceutical care. 1995. Available from <http://www.pharmacist.com/principles-practice-pharmaceutical-care>.
- Arellano, A. y Peralta, F. (2016). La planificación centrada en la persona: Un ejemplo de buena práctica en el ámbito de la discapacidad intelectual. *Contextos Educ.*, 19, 195-212.
- Arhuis, F. y Campos, A. (2016). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los clientes de la empresa automotriz San Cristóbal-Huancayo 2015*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1269/TESIS.pdf?sequence=1>
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. *Introducción a la metodología científica. 6ta.* Fidas G. Arias Odón.

- Baixauli, V. J. (2019). Barriers to the health products and drugs dispensing service of the community pharmacy and proposals for improvement. *Farmacéuticos Comunitarios*, 11(4), 32–48. [https://doi.org/10.5672/FC.2173-9218.\(2019/Vol11\).004.04](https://doi.org/10.5672/FC.2173-9218.(2019/Vol11).004.04)
- Barrientos, J. (2018) Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos\\_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Berenguer, B., La Casa, C., de la Matta, M., Martín-Calero, M. (2014). Pharmaceutical care: past, present and future. *Curr Pharm Des*;10, 3931-46.
- Bratkowska, K., Religioni, U., Krysiński, J., & Merks, P. (2020). Quality of Pharmaceutical Services in Independent Pharmacies and Pharmacy Chains in Poland from the Patient Perspective. *Patient Preference & Adherence*, 14, 2459–2467. <https://doi.org/10.2147/PPA.S284014>
- Calixto, A & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Revista Arbitrada venezolana*; 12 (2), 127-141. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Caruajulca R. y Vargas R. (2020) calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Rocio, san juan de Lurigancho, 2020. [Tesis de Grado, Universidad María Auxiliadora]. <https://acortar.link/O9kC3J>
- Ceballos, M., Madrigal-Cadavid, J. & Amariles, P. (2021). Programas e intervenciones educativas ofrecidas al personal farmacéutico para mejorar la prestación de los servicios asistenciales farmacéuticos: una revisión estructurada. *Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud*, 53. <https://doi.org/10.18273/saluduis.53.e:21010>
- Cronin, J.J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing.*, 56, 55-68.

- Decreto Supremo N° 017-2018-SA. Decreto Supremo que aprueba el Manual de Buenas Prácticas de Laboratorio para el control de calidad de productos farmacéuticos. Lunes 23 de julio de 2018. N° 40. Diario Oficial El Peruano. [http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Normatividad/2018/DS\\_017-2018.pdf](http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Normatividad/2018/DS_017-2018.pdf)
- Díaz, N. (2016). Técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas FAD UAEMex. Paper Académico). *Repositorio Universidad Autónoma del Estado de México*.
- Espinoza, E. (2019). Métodos y Técnicas de recolección de la información. línea: <http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Métodos.e.Instrumentos.de.Recolección.pdf> (Consultado: 17 de septiembre de 2019), 3.
- Galván, D., Martínez, R., Macareno, J. & Pájaro, N. (2019). Caracterización de la prestación del servicio farmacéutico en el departamento de Sucre, Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Químico-Farmacéuticas*, 48(2), 314-331. <http://dx.doi.org/10.15446/rcciquifa.v48n2.82698>
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Universidad Continental. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- Gómez, J. C. (2022). Pharmaceutical indication, a professional pharmaceutical service to reinforce the clinical and healthcare aspects of pharmacy. *Farm Com*, 14(1), 4–5. [https://doi.org/10.33620/FC.2173-9218.\(2022/Vol14\).001.02](https://doi.org/10.33620/FC.2173-9218.(2022/Vol14).001.02)
- González, J. C. (2015). Modelo de gestión de riesgos para los establecimientos regulados por el Invima. Bogotá.
- Grijalva, A. (2021). *Errores de prescripción en las recetas médicas atendidas en el servicio de farmacia del policlínico municipal de Santa Anita. Lima 2021*. [Tesis de Grado, Universidad Norbert Wiener] [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5559/T061\\_42174891\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5559/T061_42174891_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Haywood-Farmer, J. (1988). A conceptual model of service quality. *International Journal of Operations & Production Management*, 8(6), 19-29.

- Hernández, C., Prieto, A. T., & Hernández, C. (2021). Service quality dimensions present in postgraduate programs. *Theoretical reflections. Impact Scientific*, 12(2), 127-141. Retrieved from <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/impacto/article/view/35028>
- International Pharmaceutical Federation (FIP). (2019) Counselling, concordance and communication: innovative education for pharmacists. 2nd ed. EdFIP/ IPSF.11-12. [https://fip.org/files/fip/HaMIS/fip\\_ipsf\\_pce\\_2nd\\_2012.pdf](https://fip.org/files/fip/HaMIS/fip_ipsf_pce_2nd_2012.pdf). Accessed 5 Apr 2019.
- Jieun, K., Kiyon, R., Jung, O., Nayoung, H., Iyn-Hyang, L., Nam, J., Eunhee, J., Euni, L., Jeong-Hyum, Y., & Sandy, R. (2017). Satisfaction and expressed needs of pharmaceutical care services and challenges recognized by patients in South Korea. *Patient Preference & Adherence*, 11, 1381–1388. <https://doi.org/10.2147/PPA.S141562>
- Lage, M., Gómez, J. C., Mendoza, A., Gaztelurrutia, L., Plaza, J., Aguiló, M., Climent, M., de Andrés, A., García, L., Jaraiz, I., Moral, M., & Sánchez, N. (2022). Impact of the professional pharmaceutical assistance service for smoking cessation in the community pharmacy. Study protocol and characteristics of investigators and patients. *Farm Com*, 14(1), 6–15. [https://doi.org/10.33620/FC.2173-9218.\(2022/Vol14\).001.03](https://doi.org/10.33620/FC.2173-9218.(2022/Vol14).001.03)
- Leitão, A., Chaves, S. & Oliveira, V. (2020). Impresión de los ancianos polimedicados respecto del servicio farmacéutico. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73. <https://www.scielo.br/j/reben/a/CHYyj4fyfrR7BXX5ZrCJvDJ/?format=pdf&lang=en>
- Loh, P., Chua, S. S., & Karuppanan, M. (2021). The extent and barriers in providing pharmaceutical care services by community pharmacists in Malaysia: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–14. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-06820-7>
- López, T. (2019). *Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita – 2018*. [Tesis de Grado, Universidad San Pedro]

[http://200.48.38.121/bitstream/handle/USANPEDRO/14094/Tesis\\_63255.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.48.38.121/bitstream/handle/USANPEDRO/14094/Tesis_63255.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

López-Roldán, P. & Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. Universitat Autònoma de Barcelona. <http://tecnicasavanzadas.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/156/2020/08/A04.02-Roldan-y-Fachelli.-Cap-3.6-Analisis-de-Tablas-de-Contingencia-1.pdf>

Luis, G. (2019). *Calidad de Servicios Farmacéuticos frente al tiempo de espera del usuario del Centro de Salud Ganimedes, San Juan de Lurigancho, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34151/LUIS\\_MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34151/LUIS_MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mamani, L. (2019). *Calidad de Servicios Farmacéuticos frente al tiempo de espera del usuario del Centro de Salud Ganimedes, San Juan de Lurigancho, 2018*. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34151/LUIS\\_MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34151/LUIS_MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mateu, L., Sedeño, C., Estrada, V. & Pérez, S. (2021). Strategy of knowledge managements for the Cuban pharmaceutical services. *Revista Cubana de Farmacia*, 54(2). <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=a5651f4b-6488-47e5-8cf8-e82a61c56287%40redis>

Medrano, M. (2019). *“Intervención educativa para mejora de conocimientos del químico-farmacéutico sobre la unidad productora de servicios de salud farmacia en hospitales públicos nivel III-1 de lima, 2017”* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4094/MEDRANO%20SARAVIA%20MARIA%20ELBA%20%20MAESTRIA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mestanza, M. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de Virú*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61166/Mestanza\\_LMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61166/Mestanza_LMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ministerio de Salud (2007). RM N° 589-2007/MINSA. Plan Nacional Concertado de Salud. Lima: MINSA.

Ministerio de Salud (2011). DS N° 014-2011-SA. Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. Lima: MINSA.

Ministerio de Salud (2011). Gestión Logística. Curso de Gestión en las Redes de Establecimientos y Servicios de Salud. Lima, Perú.

Ministerio de Salud (2014). RM N° 076-2014/MINSA: Aprueban la Guía Técnica para la Categorización de Establecimientos del Sector Salud. Lima: MINSA.

Orellana B. (2019). *Aplicación del procedimiento de atención y la satisfacción de los usuarios de una cadena de boticas en lima metropolitana*. [Tesis de Maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4849/TESIS\\_ORELLANA%20AMANCAY.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4849/TESIS_ORELLANA%20AMANCAY.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Parra, A. (2019). *Propuesta de modelo de sistema de gestión del riesgo para la identificación, análisis, evaluación y tratamiento del riesgo en el sistema de gestión de calidad, proceso adecuación de estériles de la compañía UNIDOSSIS S.A.S.* [Tesis de Grado, Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientes]. <https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/2739/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Proaño-Villavicencio, D. (2017). Metodología para elaborar un plan de mejora continua. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*. 50-56. <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2017.especial.50-56/>

Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. Decreto Supremo N° 014-2011. Lima: MINSA.

Rivera, M. (2019). *Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional de

- Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/2084/ADM-RIV-MER-2019.pdf>
- Rojas, B & Gordillo, J. (2018). *Plan de mejoramiento para el sistema de gestión de calidad de los servicios farmacéuticos de baja complejidad de la caja de compensación familiar CAFAM en la ciudad de Bogotá*. [Tesis de Grado, Universidad Ciencias Aplicadas]
- Rousseau, M. (2017). Present and future of hospital pharmacy in Latin America. *Farmacia Hospitalaria*, 41(6), 659-659. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1130-63432017000600659](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-63432017000600659)
- Salinas, M. (2016). *“Los procesos logísticos y su relación con la dispensación de fármacos a los pacientes ambulatorios con enfermedades crónicas en el hospital central de la fuerza aérea del Perú”*. [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/823/T\\_MAE STRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALU D\\_29302407\\_SALINAS\\_PEREA\\_MARIA%20LUZ.pdf?sequence=1](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/823/T_MAE STRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALU D_29302407_SALINAS_PEREA_MARIA%20LUZ.pdf?sequence=1)
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Universidad Ricardo Palma. <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Statista Research Department (2022). The pharmaceutical industry in Latin America- Statistical data. Statista. [https://es.statista.com/temas/8627/la-industria-farmaceutica-en-america-latina/#topicHeader\\_\\_wrapper](https://es.statista.com/temas/8627/la-industria-farmaceutica-en-america-latina/#topicHeader__wrapper)
- Stergachis A. (2020). Preparing pharmacy for the surge of patients with COVID-19: Lessons from China. *J Am Pharm Assoc.* 60(3):423-424. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32305209/>
- Tamayo, G. (2015). Sampling designs in research. *Semestre Económico*, 4(7). <https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/1410>
- Tituaña, A. (2018). *Factores que inciden en la calidad de atención al cliente en la agencia matriz de la cooperativa de ahorro y crédito Artesanos*. [Tesis

de Maestría, Universidad Técnica del Norte].  
<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8214/1/PG%20654%20TESIS.pdf>

Twigg, M. J., Wright, D., Kirkdale, C. L., Desborough, J. A., & Thornley, T. (2017). The UK Pharmacy Care Plan service: Description, recruitment and initial views on a new community pharmacy intervention. *PLoS ONE*, 12(4), 1–16. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0174500>

Ventura, J. (2017). ¿ Population or sample? A necessary difference. *Revist Cuban Public Health*, 43(4), 0-0views on a new community pharmacy intervention. *PLoS ONE*, 12(4), 1–16. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0174500>

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Implementación del plan de mejora en el servicio farmacéutico del Centro de salud de Otonaga - Ayacucho, 2022

Autora: Brenda Aracelli Hernandez Salas

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	<b>Variable 1: Servicio farmacéutico</b>				
¿De qué manera se implementará el plan de mejora para optimizar el servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otonaga-Ayacucho en el año 2022?	Determinar de qué manera se implementará el plan de mejora en la optimización del servicio farmacéutico en el Centro de Salud De Otonaga-Ayacucho en el año 2022	El plan de mejora optimiza significativamente el servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otonaga-Ayacucho en el año 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición Likert	Niveles y rangos
			Tangibilidad de la calidad del servicio farmacéutico	Se conserva en buen estado la infraestructura y recursos materiales	1-2	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2)	Deficiente [6-14> Regular [14-22> Bueno [22-30]
				El TIC apoya al servicio de farmacia	3-4	A veces (3) Casi siempre (4)	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Se fomenta la identidad		5-6	Siempre (5)	
1. ¿En qué medida el plan de mejora permite optimizar la tangibilidad del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otonaga-Ayacucho en el año 2022?	1. Determinar en qué medida el plan de mejora permite optimizar la tangibilidad del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otonaga-Ayacucho en el año 2022.	1. El plan de mejora permite optimizar la tangibilidad del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otonaga-Ayacucho en el año 2022.	Fiabilidad de la calidad del servicio	Se promueve la participación activa y voluntaria	7-8	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2)	Deficiente [6-14> Regular [14-22> Bueno [22-30]
2. ¿En qué medida el plan de mejora permite optimizar la fiabilidad del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otonaga-Ayacucho en el año 2022?	2. Determinar en qué medida el plan de mejora permite optimizar la fiabilidad del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otonaga-Ayacucho en el año 2022.	2. El plan de mejora permite optimizar la fiabilidad del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otonaga-Ayacucho en el año 2022.		Expresa responsabilidad	9-10	A veces (3) Casi siempre (4)	
3. ¿En qué medida el plan de mejora permite optimizar la seguridad del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otonaga-Ayacucho en el año 2022?	3. Determinar en qué medida el plan de mejora permite optimizar la seguridad del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otonaga-Ayacucho en el año 2022.	3. El plan de mejora permite optimizar la seguridad del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otonaga-Ayacucho en el año 2022.		Expresa competencias en gestión del servicio	11-12	Siempre (5)	

<p>4. En qué medida el plan de mejora permite optimizar la capacidad de respuesta del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otoncha-Ayacacucho en el año 2022?</p> <p>5. ¿En qué medida el plan de mejora permite optimizar la empatía del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otoncha-Ayacacucho en el año 2022?</p>	<p>4. Determinar en qué medida el plan de mejora permite optimizar la capacidad de respuesta del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otoncha-Ayacacucho en el año 2022.</p> <p>5. Determinar en qué medida el plan de mejora permite optimizar la empatía del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otoncha-Ayacacucho en el año 2022.</p>	<p>4. El plan de mejora permite optimizar la capacidad de respuesta del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otoncha-Ayacacucho en el año 2022.</p> <p>5. El plan de mejora permite optimizar la empatía del servicio farmacéutico en el Centro De Salud De Otoncha-Ayacacucho en el año 2022.</p>	Seguridad	Señala seguridad de las instalaciones	13	Ordinal Nunca (1)	Deficiente [6-14>
			Expresa seguridad en el trámite administrativo	14-15	Casi nunca (2)	Regular [14-22>	
			Expresa satisfacción Seguridad en la atención	16-18	A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno [22-30]	
			Capacidad de respuesta de la calidad del servicio	Expresa motivación	19	Ordinal Nunca (1)	Deficiente [6-14>
				Se configura un espacio propicio para desarrollar competencias	20	Casi nunca (2)	Regular [14-22>
				Expresa capacidad de respuesta frente a casos de gestión del servicio	21-24	A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno [22-30]
Empatía en la calidad del servicio	Demuestra empatía con los compañeros	25-26	Ordinal Nunca (1)	Deficiente [6-14>			
	Demuestra empatía frente a lo diverso	27-28	Casi nunca (2)	Regular [14-22>			
	Expresa empatía con la organización de la institución	29-30	A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno [22-30]			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	METODO DE ANÁLISIS
<p>Paradigma: Positivista            Enfoque: Cuantitativo            Tipo: Aplicado            Nivel: Descriptivo-correlacional.            Diseño: Pre experimental            Método: Científico</p>  <p>G1 : Grupo Muestra            M : Preprueba            X : Tratamiento            M : Posprueba</p>	<p><b>Población:</b> 3450</p> <p><b>Muestra:</b> 346</p> <p><b>Muestreo:</b>            Probabilístico</p> <p><b>Criterios de inclusión:</b>            Los usuarios del distrito de Otona.            Usuarios que tiene una necesidad de comprar medicamentos.            Usuarios mayores de edad.            Usuarios con idioma básico español.            Usuarios de ambos sexos.</p> <p><b>Criterios de exclusión:</b>            Usuarios que están de viaje o por turismo.            Usuarios que no viven en distrito de Otona.            Usuarios que tienen problemas de salud graves.            Usuarios que no deseen ser parte del estudio.            Usuarios que no han firmado el consentimiento informado.</p>	<p><b>Variable:</b>            Servicio farmacéutico</p> <p>Técnica: Encuesta            Instrumento: Cuestionario Modelo Servqual modificado            Autora: Brenda Aracelli Hernandez Salas            Año: 2022            Estructura: Directa e individual</p>	<p><b>Estadística descriptiva:</b></p> <p>En este apartado se realizó la descripción de un conjunto de medidas como la tendencia central, frecuencia, tablas con sus figuras correspondientes. Ayudando a identificar y entender el comportamiento de los fenómenos.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b></p> <p>En esta etapa se desarrolló la descripción de la prueba de hipótesis de manera que se dará la respuesta al problema planteado alcanzando así la negación o aceptación de la hipótesis nula.</p>

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEL SERVICIO FARMACÉUTICO

Dimensiones	indicadores	ítems	Niveles o rangos
Tangibilidad de la calidad del servicio farmacéutico	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se conserva en buen estado de infraestructura y recursos materiales</li> </ul>	1. La infraestructura y los recursos materiales de farmacia, le permiten una adecuada atención.	Siempre (S) = 5 Casi siempre (CS)=4 A veces (AV) =3 Casi nunca (CN)=2 Nunca (N) = 1
		2. Los servicios que se brindan son oportunos y de manera eficiente.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El TIC apoya al servicio de farmacia</li> </ul>	3. El servicio de las TICs le ayuda a mejorar el servicio farmacéutico.	
		4. Los instrumentos y materiales del servicio de farmacia, son visualmente atractivos para el beneficio de Centro de Salud.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se fomenta la identidad</li> </ul>	5. Se fomenta la identidad institucional para mantener la limpieza, y conservación del servicio de farmacia.	
		6. Se fomenta la identidad profesional de los trabajadores para la conservación de los recursos materiales.	

Fiabilidad de la calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se promueve la participación activa y voluntaria</li> </ul>	7. Los trabajadores prometen hacer algo en cierto tiempo y lo cumplen.	
		8. Cuando el paciente tiene un problema, el servicio muestra un sincero interés en resolverlo.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expresa responsabilidad</li> </ul>	9. El servicio proporciona su atención en el momento en que promete hacerlo.	
		10. Percibe que el personal se encuentra capacitado en el manejo de conocimientos para la gestión del servicio farmacéutico.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expresa competencias en gestión del turismo</li> </ul>	11. El personal se encuentra capacitado en el manejo de estrategias y procedimientos y no comete errores.	
		12. El servicio le brinda las actitudes y valores necesarios en su atención farmacéutica.	
Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Señala seguridad de las instalaciones</li> </ul>	13. La oficina de farmacia es adecuada, segura y suficiente para la atención de los usuarios.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Expresa seguridad en el trámite administrativo</li> </ul>	14. El trámite administrativo que se realiza en farmacia es eficiente y rápido.	
		15. Se demuestra amabilidad por parte de los trabajadores de farmacia en la solución de sus problemas.	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expresa satisfacción</li> <li>▪ Seguridad en la atención</li> </ul>	<p>16.Me siento satisfecho y cómodo con el apoyo administrativo de los trabajadores de farmacia.</p>	
		<p>17.El personal de farmacia cuenta con los conocimientos suficientes en la solución de sus problemas.</p>	
		<p>18.Existe un horario flexible y pertinente para la atención de los servicios en farmacia.</p>	
<p>Capacidad de respuesta de la calidad del servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expresa motivación</li> <li>▪ Se configura un espacio propicio para desarrollar competencias</li> <li>▪ Expresa capacidad de respuesta frente a casos de gestión del servicio</li> </ul>	<p>19.Se siente motivado para sugerir y brindar una opinión para una mejor formación en el servicio farmacéutico.</p> <p>20.Consideras que hay un ambiente propicio para la formación en competencias de gestión en salud.</p> <p>21.El personal del servicio de farmacia comunica cuando concluirá con el servicio brindado.</p>	

		<p>22. Percibe la participación de los trabajadores en el análisis y solución de problema.</p> <p>23. El personal del servicio de farmacia ofrece una atención rápida.</p> <p>24. Los trabajadores se sienten capacitados para responder con eficacia frente a situaciones problemáticas.</p>	
Empatía en la calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demuestra empatía con los compañeros</li> <li>▪ Demuestra empatía frente a lo diverso</li> </ul>	<p>25. Los trabajadores se involucran en los problemas de los usuarios.</p> <p>26. Tienen interés en brindar apoyo a otros trabajadores que lo requieran.</p> <p>27. Crees que los usuarios son cada uno diferente de otro y merecen especial atención.</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expresa empatía con la organización de la institución</li> </ul>	<p>28. Consideras que en la gestión de la salud debe tenerse en cuenta el respeto de la diversidad.</p> <p>29. Demuestras comprensión y te sientes bien con el horario de atención de farmacia.</p> <p>30. El personal de farmacia comprende las necesidades de los pacientes y brinda su servicio aun si no se presenta atención médica.</p>	
--	---	---	--

Fuente: Elaboración propia.

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por la Q.F. Hernandez Salas, Brenda Aracelli estudiante de maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo.

El objetivo de esta investigación es determinar si se ofrece un buen y adecuado servicio farmacéutico en el Centro de salud de Otoa con la presente investigación titulada: **“Implementación del plan de mejora en el servicio farmacéutico del Centro de salud de Otoa- Ayacucho, 2022”**

Si usted accede a participar de este estudio se le pedirá responder unas preguntas del cuestionario sobre el servicio farmacéutico. La participación de este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique. Agradecida desde ya para su valioso aporte.

**Atte:**

Q.F. Brenda Aracelli Hernandez Salas

Estudiante de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud

Universidad César Vallejo- Sede Ate

## Cuestionario para evaluar el servicio farmacéutico en el Centro de salud, antes y después de la aplicación del plan de mejora. 2022.

Por favor completar los datos solicitados.

1. **Correo:** \_\_\_\_\_

2. **Edad:**

18 - 30 años

31 - 40 años

41 - 50 años

51 – más

3. **Sexo:**

Masculino

Femenino

4. **Nivel de estudio:**

Primaria completa

Secundaria completa

Universitario

No opina

5. **Marque con una (X) en la columna que considere correcto.**

Se le pide que conteste con la mayor sinceridad.

Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración				
			1	2	3	4	5
Tangibilidad de la calidad del servicio farmacéutico	Se conserva en buen estado la infraestructura y recursos materiales	1. La infraestructura y los recursos materiales de farmacia, le permiten una adecuada atención.					
		2. Los servicios que se brindan son oportunos y de manera eficiente.					
	El TIC apoya al servicio de farmacia	3. El servicio de las TICs le ayuda a mejorar el servicio farmacéutico.					
		4. Los instrumentos y materiales del servicio de farmacia, son visualmente atractivos para el beneficio de Centro de Salud.					

	Se fomenta la identidad	5. Se fomenta la identidad institucional para mantener la limpieza, y conservación del servicio de farmacia.					
		6. Se fomenta la identidad profesional de los trabajadores para la conservación de los recursos materiales.					
Fiabilidad de la calidad del servicio	Se promueve la participación activa y voluntaria	7. Los trabajadores prometen hacer algo en cierto tiempo y lo cumplen.					
		8. Cuando el paciente tiene un problema, el servicio muestra un sincero interés en resolverlo.					
	Expresa responsabilidad	9. El servicio proporciona su atención en el momento en que promete hacerlo.					
	Expresa competencias en gestión del servicio	10. Percibe que el personal se encuentra capacitado en el manejo de conocimientos para la gestión del servicio farmacéutico.					
		11. El personal se encuentra capacitado en el manejo de estrategias y procedimientos y no comete errores.					
		12. El servicio le brinda las actitudes y valores necesarios en su atención farmacéutica.					
Seguridad	Señala seguridad de las instalaciones	13. La oficina de farmacia es adecuada, segura y suficiente para la atención de los usuarios.					
	Expresa seguridad en el servicio	14. El trámite administrativo que se realiza en farmacia es eficiente y rápido.					
		15. Se demuestra amabilidad por parte de los trabajadores de farmacia en la solución de sus problemas.					
	Expresa satisfacción Seguridad en la atención	16. Me siento satisfecho y cómodo con el apoyo administrativo de los trabajadores de farmacia.					
		17. El personal de farmacia cuenta con los conocimientos suficientes en la solución de sus problemas.					
		18. Existe un horario flexible y pertinente para la atención de los servicios en farmacia.					

Capacidad de respuesta de la calidad del servicio	Expresa motivación	19. Se siente motivado para sugerir y brindar una opinión para una mejor formación en el servicio farmacéutico.					
	Se configura un espacio propicio para desarrollar competencias	20. Consideras que hay un ambiente propicio para la formación de competencias de gestión en salud.					
	Expresa capacidad de respuesta frente a casos de gestión del servicio	21. El personal del servicio de farmacia comunica cuando concluirá con el servicio brindado.					
		22. Percibe la participación de los trabajadores en el análisis y solución de problema.					
		23. El personal del servicio de farmacia ofrece una atención rápida.					
		24. Los trabajadores se sienten capacitados para responder con eficacia frente a situaciones problemáticas.					
	Empatía en la calidad del servicio	Demuestra empatía con los compañeros	25. Los trabajadores se involucran en los problemas de los usuarios.				
26. Tienen interés en brindar apoyo a otros trabajadores que lo requieran.							
Demuestra empatía frente a lo diverso.		27. Crees que los usuarios son cada uno diferente de otro y merecen especial atención.					
		28. Consideras que en la gestión de la salud debe tenerse en cuenta el respeto de la diversidad.					
Expresa empatía con la organización de la institución		29. Demuestras comprensión y te sientes bien con el horario de atención de farmacia.					
		30. El personal de farmacia comprende las necesidades de los pacientes y brinda su servicio aun si no se presenta atención médica.					

### ANEXO 3: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

#### Base de datos de la prueba piloto sobre el Plan de mejora del servicio farmacéutico

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	
1	3,00	3,00	2,00	1,00	4,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
2	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
3	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	
4	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	
5	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	
6	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	5,00	4,00	3,00	
7	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	1,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00	
8	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00	1,00	2,00	2,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	
9	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	5,00	5,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	1,00	2,00	2,00	2,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	3,00	3,00	
10	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00

#### Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,0</b>

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	30

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SERVICIO FARMACÉUTICO EN EL CENTRO DE SALUD, ANTES Y DESPUÉS DE LA APLICACIÓN DEL PLAN DE MEJORA. 2022.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Tangibilidad de la calidad del servicio farmacéutico</b>							
1	La <b>infraestructura</b> y los recursos materiales de farmacia, le permiten una adecuada atención.	x		x		x		
2	Los servicios que se brindan son oportunos y de manera eficiente.	x		x		x		
3	El servicio de las <b>TICs</b> le ayuda a mejorar el servicio farmacéutico.	x		x		x		
4	Los instrumentos y materiales del servicio de farmacia, son visualmente atractivos para el beneficio de Centro de Salud.	x		x		x		
5	Se fomenta la <b>identidad</b> institucional para mantener la limpieza, y conservación del servicio de farmacia.	x		x		x		
6	Se fomenta la identidad profesional de los trabajadores para la conservación de los recursos materiales.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad de la calidad del servicio</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Los trabajadores prometen hacer algo en cierto tiempo y lo cumplen.	x		x		x		
8	Cuando el paciente tiene un problema, el servicio muestra un sincero <b>interés</b> en resolverlo.	x		x		x		
9	El servicio proporciona su atención en el momento en que promete hacerlo.	x		x		x		
10	Percibe que el personal se encuentra capacitado en el manejo de <b>conocimientos</b> para la gestión del servicio farmacéutico.	x		x		x		
11	El personal se encuentra capacitado en el manejo de estrategias y procedimientos y no comete errores.	x		x		x		
12	El servicio le brinda las actitudes y valores necesarios en su atención farmacéutica.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	La oficina de farmacia es adecuada, <b>segura</b> y suficiente para la atención de los usuarios.	x		x		x		
14	El trámite administrativo que se realiza en farmacia es eficiente y rápido.	x		x		x		
15	Se demuestra amabilidad por parte de los trabajadores de farmacia en la solución de sus problemas.	x		x		x		
16	Me siento <b>satisfecho</b> y cómodo con el apoyo administrativo de los trabajadores de farmacia.	x		x		x		
17	El personal de farmacia cuenta con los conocimientos suficientes en la solución de sus problemas.	x		x		x		
18	Existe un horario flexible y pertinente para la atención de los servicios en farmacia.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta de la calidad del servicio</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
19	Se siente <b>motivado</b> para sugerir y brindar una opinión para una mejor formación en el servicio farmacéutico.	x		x		x		
20	Consideras que hay un ambiente propicio para la formación de <b>competencias</b> de gestión en salud.	x		x		x		
21	El personal del servicio de farmacia comunica cuando concluirá con el servicio brindado.	x		x		x		
22	Percibe la participación de los trabajadores en el análisis y solución de problema.	x		x		x		
23	El personal del servicio de farmacia ofrece una atención rápida.	x		x		x		



ESCUELA DE POSTGRADO

24	Los trabajadores se sienten capacitados para responder con eficacia frente a situaciones problemáticas.	x		x		x		
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía en la calidad del servicio</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
25	Los trabajadores se involucran en los problemas de los usuarios.	x		x		x		
26	Tienen <b>interés</b> en brindar apoyo a otros trabajadores que lo requieran	x		x		x		
27	Creer que los usuarios son cada uno diferente de otro y merecen especial atención.	x		x		x		
28	Consideras que en la gestión de la salud debe tenerse en cuenta el respeto de la diversidad.	x		x		x		
29	Demuestras <b>comprensión</b> y te sientes bien con el horario de atención de farmacia.	x		x		x		
30	El personal de farmacia comprende las necesidades de los pacientes y brinda su servicio aun si no se presenta atención médica.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Celia Emperatriz Mercado Marrufo      **DNI:10061458**

Especialidad del validador:.....**DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN**.....

**30 de mayo del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SERVICIO FARMACÉUTICO EN EL CENTRO DE SALUD, ANTES Y DESPUÉS DE LA APLICACIÓN DEL PLAN DE MEJORA. 2022.

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Tangibilidad de la calidad del servicio farmacéutico</b>							
1	La <b>infraestructura</b> y los recursos materiales de farmacia, le permiten una adecuada atención.	X		X		X		
2	Los servicios que se brindan son oportunos y de manera eficiente.	X		X		X		
3	El servicio de las <b>TICs</b> le ayuda a mejorar el servicio farmacéutico.	X		X		X		
4	Los instrumentos y materiales del servicio de farmacia, son visualmente atractivos para el beneficio de Centro de Salud.	X		X		X		
5	Se fomenta la <b>identidad</b> institucional para mantener la limpieza, y conservación del servicio de farmacia.	X		X		X		
6	Se fomenta la identidad profesional de los trabajadores para la conservación de los recursos materiales.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad de la calidad del servicio</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Los trabajadores prometen hacer algo en cierto tiempo y lo cumplen.	X		X		X		
8	Cuando el paciente tiene un problema, el servicio muestra un sincero <b>interés</b> en resolverlo.	X		X		X		
9	El servicio proporciona su atención en el momento en que promete hacerlo.	X		X		X		
10	Percibe que el personal se encuentra capacitado en el manejo de <b>conocimientos</b> para la gestión del servicio farmacéutico.	X		X		X		
11	El personal se encuentra capacitado en el manejo de estrategias y procedimientos y no comete errores.	X		X		X		
12	El servicio le brinda las actitudes y valores necesarios en su atención farmacéutica.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La oficina de farmacia es adecuada, <b>segura</b> y suficiente para la atención de los usuarios.	X		X		X		
14	El trámite administrativo que se realiza en farmacia es eficiente y rápido.	X		X		X		
15	Se demuestra amabilidad por parte de los trabajadores de farmacia en la solución de sus problemas.	X		X		X		
16	Me siento <b>satisfecho</b> y cómodo con el apoyo administrativo de los trabajadores de farmacia.	X		X		X		
17	El personal de farmacia cuenta con los conocimientos suficientes en la solución de sus problemas.	X		X		X		
18	Existe un horario flexible y pertinente para la atención de los servicios en farmacia.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta de la calidad del servicio</b>	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
19	Se siente <b>motivado</b> para sugerir y brindar una opinión para una mejor formación en el servicio farmacéutico.	X		X		X		
20	Consideras que hay un ambiente propicio para la formación de <b>competencias</b> de gestión en salud.	X		X		X		
21	El personal del servicio de farmacia comunica cuando concluirá con el servicio brindado.	X		X		X		
22	Percibe la participación de los trabajadores en el análisis y solución de problema.	X		X		X		
23	El personal del servicio de farmacia ofrece una atención rápida.	X		X		X		

24	Los trabajadores se sienten capacitados para responder con eficacia frente a situaciones problemáticas.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 5: Empatía en la calidad del servicio</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
25	Los trabajadores se involucran en los problemas de los usuarios.	X		X		X	
26	Tienen <b>interés</b> en brindar apoyo a otros trabajadores que lo requieran	X		X		X	
27	Crees que los usuarios son cada uno diferente de otro y merecen especial atención.	X		X		X	
28	Consideras que en la gestión de la salud debe tenerse en cuenta el respeto de la diversidad.	X		X		X	
29	Demuestras <b>comprensión</b> y te sientes bien con el horario de atención de farmacia.	X		X		X	
30	El personal de farmacia comprende las necesidades de los pacientes y brinda su servicio aun si no se presenta atención médica.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [X]        **Aplicable después de corregir** [ ]        **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Tenorio Romani, Sojia Gloria ..... DNI: 28822093 .....

Especialidad del validador: Maestra en Administración de la Educación .....

**30 de mayo del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

\_\_\_\_\_



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL SERVICIO FARMACÉUTICO EN EL CENTRO DE SALUD, ANTES Y DESPUÉS DE LA APLICACIÓN DEL PLAN DE MEJORA. 2022.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Tangibilidad de la calidad del servicio farmacéutico</b>							
1	La <b>infraestructura</b> y los recursos materiales de farmacia, le permiten una adecuada atención.	X		X		X		
2	Los servicios que se brindan son oportunos y de manera eficiente.	X		X		X		
3	El servicio de las <b>TICs</b> le ayuda a mejorar el servicio farmacéutico.	X		X		X		
4	Los instrumentos y materiales del servicio de farmacia, son visualmente atractivos para el beneficio de Centro de Salud.	X		X		X		
5	Se fomenta la <b>identidad</b> institucional para mantener la limpieza, y conservación del servicio de farmacia.	X		X		X		
6	Se fomenta la identidad profesional de los trabajadores para la conservación de los recursos materiales.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad de la calidad del servicio</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Los trabajadores prometen hacer algo en cierto tiempo y lo cumplen.	X		X		X		
8	Cuando el paciente tiene un problema, el servicio muestra un sincero <b>interés</b> en resolverlo.	X		X		X		
9	El servicio proporciona su atención en el momento en que promete hacerlo.	X		X		X		
10	Percibe que el personal se encuentra capacitado en el manejo de <b>conocimientos</b> para la gestión del servicio farmacéutico.	X		X		X		
11	El personal se encuentra capacitado en el manejo de estrategias y procedimientos y no comete errores.	X		X		X		
12	El servicio le brinda las actitudes y valores necesarios en su atención farmacéutica.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	La oficina de farmacia es adecuada, <b>segura</b> y suficiente para la atención de los usuarios.	X		X		X		
14	El trámite administrativo que se realiza en farmacia es eficiente y rápido.	X		X		X		
15	Se demuestra amabilidad por parte de los trabajadores de farmacia en la solución de sus problemas.	X		X		X		
16	Me siento <b>satisfecho</b> y cómodo con el apoyo administrativo de los trabajadores de farmacia.	X		X		X		
17	El personal de farmacia cuenta con los conocimientos suficientes en la solución de sus problemas.	X		X		X		
18	Existe un horario flexible y pertinente para la atención de los servicios en farmacia.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta de la calidad del servicio</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	
19	Se siente <b>motivado</b> para sugerir y brindar una opinión para una mejor formación en el servicio farmacéutico.	X		X		X		
20	Consideras que hay un ambiente propicio para la formación de <b>competencias</b> de gestión en salud.	X		X		X		
21	El personal del servicio de farmacia comunica cuando concluirá con el servicio brindado.	X		X		X		
22	Percibe la participación de los trabajadores en el análisis y solución de problema.	X		X		X		
23	El personal del servicio de farmacia ofrece una atención rápida.	X		X		X		



ESCUELA DE POSTGRADO

24	Los trabajadores se sienten capacitados para responder con eficacia frente a situaciones problemáticas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
<b>DIMENSIÓN 5: Empatía en la calidad del servicio</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
25	Los trabajadores se involucran en los problemas de los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
26	Tienen <b>interés</b> en brindar apoyo a otros trabajadores que lo requieran	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
27	Crees que los usuarios son cada uno diferente de otro y merecen especial atención.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
28	Consideras que en la gestión de la salud debe tenerse en cuenta el respeto de la diversidad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
29	Demuestras <b>comprensión</b> y te sientes bien con el horario de atención de farmacia.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
30	El personal de farmacia comprende las necesidades de los pacientes y brinda su servicio aun si no se presenta atención médica.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable**       **Aplicable después de corregir**       **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Norman Macazana Joy Javari      DNI: 21522668

Especialidad del validador: Maestro en Administración de la Educación

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

30 de mayo del 2022

\_\_\_\_\_

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 25 de Mayo del 2022

Carta de Presentación N° 077 – 2022 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Señor(a)  
Dra. Kelly Fernández Barrientos  
**CENTRO DE SALUD DE OTOCA**  
Jefa del Centro de Salud de OTOCA  
Presente. -

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **HERNANDEZ SALAS BRENDA ARACELLI N° DNI 70306369** y código de matrícula **N° 7002586695**, estudiante del programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud** quien se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (Tesis):

**"IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORA EN EL SERVICIO FARMACÉUTICO DEL CENTRO DE SALUD DE OTOCA- AYACUCHO, 2022"**

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Atentamente.

  
Dra. Helga Ruth Majo Marrufo  
Jefa de la Escuela de Posgrado  
Campus Lima Ate

  
Kelly Fernández Barrientos  
 MEDICO CIRUJANO  
C.M.P. 89241



PERÚ

Ministerio  
de Salud



“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

**EL QUE SUSCRIBE, JEFE DEL C.S. OTOCA – MICRORRED OTOCA – RED DE SALUD PUQUIO, DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD AYACUCHO; OTORGA LA PRESENTE**



## CONSTANCIA

Que, la Sr(a) BRENDA ARACELLI HERNANDEZ SALAS, de profesión **Químico Farmacéutico**, identificado con DNI N° **70306369** y CEP. N°**23835**, ha realizado su investigación y aplicación de sus instrumentos, en el **Centro de Salud de Otoaca**, de la Microred Otoaca, Red de Salud Puquio, Dirección Regional de Salud Ayacucho, ubicado en el distrito de Otoaca, provincia de Lucanas; del cual se autoriza el uso del nombre de la institución en la aplicación de su investigación titulada: “Implementación del plan de mejora en el servicio farmacéutico del Centro de salud de Otoaca- Ayacucho, 2022”.

Se expide el presente documento a solicitud de la interesada para los fines que considere necesario. CARECE DE VALOR PARA ACCIONES JUDICIALES EN CONTRA DEL ESTADO.

Ayacucho, 26 de Mayo del 2022

  
-----  
**Kelly Fernández Barrientos**  
 **MEDICO CIRUJANO**  
C.M.P. 89241

## Programa:

### PLANIFICACIÓN DE SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 1

I.- TITULO: "EXPLICAMOS LA IMPORTANCIA DE LA TANGIBILIDAD DEL SERVICIO FARMACEUTICO EN LA ATENCION AL USUARIO"

AREA	LUGAR	DOCENTE	FECHA
Farmacia	Centro de Salud	Brenda Aracelli Hernandez Salas	12 de Junio

II. PROPOSITO DE LA SESIÓN: El personal farmacéutico explican los instrumentos y recursos existentes en farmacia que utilizan para brindar el servicio farmacéutico a los pobladores.

#### III.- PROPOSITOS DE APRENDIZAJE:

COMPETENCIA	CAPACIDAD	RETO/EVIDENCIA DE APRENDIZAJE
<b>GESTIONA RESPONSABLEMENTE LOS RECURSOS MATERIALES</b>	Comprende la importancia de los recursos materiales en la atención a los pobladores.	A través de preguntas y en una lista explican la importancia de los recursos materiales e instrumentos.
<b>COMPETENCIAS TRANSVERSALES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestiona su aprendizaje de manera autónoma.</li> <li>- Se desenvuelve en entornos virtuales generados por las TIC.</li> </ul>		
<b>ENFOQUE TRANSVERSAL</b>	<b>ACTITUDES OBSERVABLES</b>	
ENFOQUE DE ORIENTACION AL BIEN COMUN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal de farmacia identifica problemas que afectan la percepción de los pobladores frente al servicio farmacéutico, demostrando solidaridad y elaboran propuestas para mejorarlos.</li> </ul>	

#### IV.- SECUENCIA DIDÁCTICA:

MOMENTO	PROCESOS PEDAGOGICOS	ACTIVIDAD/ESTRATEGIAS 2 h (120 min)
INICIO	<b>MOTIVACION</b>	<b>Motivación:</b> Se da inicio a la sesión de aprendizaje dándole la bienvenida al personal de farmacia, se crea un clima afectivo y se les recuerda las normas de convivencia y compromisos, para lograr una adecuada integración todos juntos, se propicia una relación agradable para que desarrollen esta actividad de aprendizaje. Presentando al personal de farmacia una lista de lo que se debería mejorar en los recursos materiales de farmacia:
	<b>SABERES PREVIOS</b>	Terminada la lista se plantea las siguientes preguntas: ¿Por qué es importante los TICs en el servicio de farmacia? ¿Como afecta la utilización de recursos materiales en el servicio de farmacia? ¿Qué mejora puedes proponer para que el servicio de farmacia sea visualmente atractivo para el poblador? ¿De que manera los TICs influyen en el servicio de farmacia y los pobladores?
	<b>PROPÓSITO</b>	Se le presenta el propósito de la sesión, se le plantea la pregunta ¿De qué se trata la tarea a realizar? Luego se le presenta el título de la sesión, Competencia, como serán evaluados y el reto a desarrollar. Se le motiva constantemente dándoles a conocer la importancia de lograr lo propuesto.

DESARROLLO	GESTION Y ACOMPAÑAMIENTO	<p>Para que nuestro servicio de farmacia sea visualmente atractivo necesitamos de los recursos materiales por lo que se plantea las siguientes preguntas:</p> <p>¿Como se debería conformar los recursos materiales?</p> <p>¿Qué decisiones debería tomar para mejorar los recursos materiales existentes en el servicio de farmacia?</p> <p><b>¿Estas alcanzando tus metas de aprendizaje propuesta? ¿Como?</b></p> <p>De acuerdo a la lista ¿Creen Uds., que se debería mejorar los instrumentos y recursos materiales del servicio de farmacia? ¿Qué propuestas consideran para mejorar visualmente el servicio de farmacia? ¿De que manera?</p> <p>¿Creen que es importante la utilización de instrumentos y recursos materiales para mejorar el servicio farmacéutico? ¿Por qué?</p> <p><b>¿Has logrado el objetivo de la tarea? ¿Qué aprendiste?</b></p>
CIERRE	EVALUACION METACOGNICIÓN	<p>-El personal de farmacia reflexionan sobre lo que se desarrolló en la actividad en función de lo que se espera realizar en la experiencia de aprendizaje.</p> <p><b>REFLEXIONAMOS SOBRE NUESTROS APRENDIZAJES.</b></p> <p>¿Qué aprendimos hoy?</p> <p>¿Cómo lo aprendí?</p> <p>¿Para qué me sirve lo aprendido?</p> <p><b>NOS AUTOEVALUAMOS</b></p> <p>¿Cómo me sentí con la sesión de hoy?</p> <p>¿Cómo fue mi participación durante la actividad?</p> <p>¿Qué dificultades tuve en identificar mis logros?</p>

. BRENDA ARACELLI HERNANDEZ SALAS

**Químico Farmacéutico**

## PLANIFICACIÓN DE SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 2

**I.- TITULO: “IMPORTANCIA DE LA CONSERVACION Y LIMPIEZA DE LOS RECURSOS MATERIALES IMPLEMENTADOS EN EL SERVICIO FARMACEUTICO PARA LA ATENCION AL USUARIO”**

AREA	LUGAR	DOCENTE	FECHA
Farmacia	Centro de Salud	Brenda Aracelli Hernandez Salas	13 de Junio

**II. PROPOSITO DE LA SESIÓN:** El personal farmacéutico contribuye a la mejora y limpieza de los recursos materiales existentes en farmacia que utilizan para brindar el servicio farmacéutico a los pobladores.

**III.- PROPOSITOS DE APRENDIZAJE:**

COMPETENCIA	CAPACIDAD	RETO/EVIDENCIA DE APRENDIZAJE
<b>GESTIONA RESPONSABLEMENTE LOS RECURSOS MATERIALES</b>	Comprende la importancia de la conservación de los recursos materiales en la atención a los pobladores.	A través de una lluvia de ideas y opiniones se coordinará para la limpieza y conservación de los recursos materiales.
<b>COMPETENCIAS TRANSVERSALES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestiona su aprendizaje de manera autónoma.</li> <li>- Se desenvuelve en entornos de identidad profesional.</li> </ul>		
ENFOQUE TRANSVERSAL	ACTITUDES OBSERVABLES	
ENFOQUE DE ORIENTACION AL BIEN COMUN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal de farmacia identifica los problemas que afectan a los pobladores frente al servicio farmacéutico, demostrando solidaridad y elaboran propuestas para mejorarlos.</li> </ul>	

**IV.- SECUENCIA DIDÁCTICA:**

MOMENTO	PROCESOS PEDAGOGICOS	ACTIVIDAD/ESTRATEGIAS 2 h (120 min)
<b>INICIO</b>	<b>MOTIVACION</b>	<p><b>Motivación:</b> Se da inicio a la sesión de aprendizaje dándole la bienvenida al personal de farmacia, se crea un clima afectivo y se les recuerda las normas de convivencia y compromisos, para lograr una adecuada integración todos juntos, se propicia una relación agradable para que desarrollen esta actividad de aprendizaje. Presentando al personal de farmacia el título de la sesión de aprendizaje se da paso a una lluvia de ideas y opiniones con la finalidad de mejorar los recursos materiales:</p> <p>Terminada la lluvia de ideas se plantea las siguientes preguntas:                      ¿Por qué es importante la conservación de los recursos materiales en farmacia? ¿Qué beneficio conlleva al centro de salud la conservación de los recursos materiales? ¿Cómo afecta a los pobladores la conservación de los recursos materiales? ¿Qué propones para conservar los recursos materiales?</p>
	<b>SABERES PREVIOS</b>	
	<b>PROPÓSITO</b>	<p>Se le presenta el propósito de la sesión, se le plantea la pregunta  <b>¿De qué se trata la tarea a realizar?</b> Luego se le presenta el título de la sesión, Competencia, como serán evaluados y el reto a desarrollar. Se le motiva constantemente dándoles a conocer la importancia de lograr lo propuesto.</p>

DESARROLLO	GESTION Y ACOMPAÑAMIENTO	<p>Para que se pueda conservar los recursos materiales en nuestro servicio de farmacia se plantea las siguientes preguntas:</p> <p>¿Como conservar los recursos materiales?</p> <p>¿Qué decisiones debería tomar para crear un plan de limpieza en la conservación de los recursos materiales existentes en el servicio de farmacia?</p> <p><b>¿Estas alcanzando tus metas de aprendizaje propuesta? ¿Como?</b></p> <p>De acuerdo a la lluvia de ideas ¿Creen Uds., que se debería escoger un cronograma de limpieza para los recursos materiales del servicio de farmacia? ¿Qué propuestas consideran para conservar los recursos materiales del servicio de farmacia? ¿De que manera? ¿Creen que es importante la limpieza para la conservación de los recursos materiales para mejorar el servicio farmacéutico? ¿Por qué?</p> <p><b>¿Has logrado el objetivo de la tarea? ¿Qué aprendiste?</b></p>
CIERRE	EVALUACION METACOGNICIÓN	<p>-El personal de farmacia reflexionan sobre lo que se desarrolló en la actividad en función de lo que se espera realizar en la experiencia de aprendizaje.</p> <p><b>REFLEXIONAMOS SOBRE NUESTROS APRENDIZAJES.</b></p> <p>¿Qué aprendimos hoy?</p> <p>¿Cómo lo aprendí?</p> <p>¿Para qué me sirve lo aprendido?</p> <p><b>NOS AUTOEVALUAMOS</b></p> <p>¿Cómo me sentí con la sesión de hoy?</p> <p>¿Cómo fue mi participación durante la actividad?</p> <p>¿Qué dificultades tuve en identificar mis logros?</p>

. BRENDA ARACELLI HERNANDEZ SALAS

**Químico Farmacéutico**

### PLANIFICACIÓN DE SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 3

**I.- TITULO: “ANALIZAMOS LA IDENTIDAD PROFESIONAL EN LA PARTICIPACION ACTIVA FRENTE A LA ATENCION A LOS POBLADORES EN EL SERVICIO DE FARMACIA”**

AREA	LUGAR	DOCENTE	FECHA
Farmacia	Centro de Salud	Brenda Aracelli Hernandez Salas	14 de Junio

**II. PROPOSITO DE LA SESIÓN:** El personal farmacéutico identifica y reconoce la importancia de mejorar la participación activa para brindar un buen servicio farmacéutico a los pobladores.

**III.- PROPOSITOS DE APRENDIZAJE:**

COMPETENCIA	CAPACIDAD	RETO/EVIDENCIA DE APRENDIZAJE
<b>PRESENTA FIABILIDAD EN LA GESTION DE SERVICIOS</b>	Comprende la importancia de la participación activa en la atención a los pobladores.	A través de una dinámica participativa entre el personal de farmacia, se pondrá en evidencia las falencias que están por mejorar en la atención a los pobladores.
<b>COMPETENCIAS TRANSVERSALES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestiona su aprendizaje de manera autónoma.</li> <li>- Se desenvuelve en entornos de identidad profesional.</li> </ul>		
ENFOQUE TRANSVERSAL	ACTITUDES OBSERVABLES	
ENFOQUE DE ORIENTACION AL BIEN COMUN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal de farmacia identifica las falencias que afectan a los pobladores frente al servicio farmacéutico, demostrando solidaridad y elaboran propuestas para mejorarlos.</li> </ul>	

**IV.- SECUENCIA DIDÁCTICA:**

MOMENTO	PROCESOS PEDAGOGICOS	ACTIVIDAD/ESTRATEGIAS 2 h (120 min)
<b>INICIO</b>	<b>MOTIVACION</b>	<p><b>Motivación:</b> Se da inicio a la sesión de aprendizaje dándole la bienvenida al personal de farmacia, se crea un clima afectivo y se les recuerda las normas de convivencia y compromisos, para lograr una adecuada integración todos juntos, se propicia una relación agradable para que desarrollen esta actividad de aprendizaje. Presentando al personal de farmacia el título de la sesión de aprendizaje se da paso a empezar la dinámica con la finalidad de verificar cuales son las deficiencias en la atención a los pobladores:</p> <p>Terminada la dinámica se plantea las siguientes preguntas:                      ¿Por qué es importante la buena atención al usuario en el servicio de farmacia? ¿Qué beneficio conlleva al centro de salud la buena atención al usuario en el servicio de farmacia? ¿Cómo afecta a los pobladores la atención del servicio de farmacia? ¿Qué propones para mejorar la atención en el servicio de farmacia?</p>
	<b>SABERES PREVIOS</b>	
	<b>PROPÓSITO</b>	<p>Se le presenta el propósito de la sesión, se le plantea la pregunta  <b>¿De qué se trata la tarea a realizar?</b> Luego se le presenta el título de la sesión, Competencia, como serán evaluados y el reto a desarrollar. Se le motiva constantemente dándoles a conocer la importancia de lograr lo propuesto.</p>

DESARROLLO	GESTION Y ACOMPAÑAMIENTO	<p>Para que se pueda mejorar la atención en el servicio de farmacia se plantea las siguientes preguntas:          ¿Cómo debería ser el trato hacia los pobladores que necesitan un servicio farmacéutico?          ¿Qué decisiones debería tomar para crear un ambiente propicio para una buena atención en farmacia que brinde responsabilidad?  <b>¿Estas alcanzando tus metas de aprendizaje propuesta? ¿Como?</b>          De acuerdo a la dinámica ¿Creen Uds., que se debería proporcionar con un tiempo establecido en la atención y cumplirlo? ¿Qué propuestas consideran para mejorar la atención en el servicio de farmacia? ¿De que manera?          ¿Creen que es importante una buena atención en farmacia frente a los pobladores? ¿Por qué?  <b>¿Has logrado el objetivo de la tarea? ¿Qué aprendiste?</b></p>
CIERRE	EVALUACION METACOGNICIÓN	<p>-El personal de farmacia reflexionan sobre lo que se desarrolló en la actividad en función de lo que se espera realizar en la experiencia de aprendizaje.  <b>REFLEXIONAMOS SOBRE NUESTROS APRENDIZAJES.</b>          ¿Qué aprendimos hoy?          ¿Cómo lo aprendí?          ¿Para qué me sirve lo aprendido?  <b>NOS AUTOEVALUAMOS</b>          ¿Cómo me sentí con la sesión de hoy?          ¿Cómo fue mi participación durante la actividad?          ¿Qué dificultades tuve en identificar mis logros?</p>

. BRENDA ARACELLI HERNANDEZ SALAS

**Químico Farmacéutico**

### PLANIFICACIÓN DE SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 4

**I.- TITULO: "ANALIZAMOS EL MANEJO DE PROCEDIMIENTOS Y CONOCIMIENTOS FRENTE A LA ATENCION DE LOS POBLADORES EN EL SERVICIO DE FARMACIA"**

AREA	LUGAR	DOCENTE	FECHA
Farmacia	Centro de Salud	Brenda Aracelli Hernandez Salas	15 de Junio

**II. PROPOSITO DE LA SESIÓN:** El personal farmacéutico identifica y reconoce los procedimientos y conocimientos que deberían brindarse en el servicio farmacéutico frente a los pobladores.

**III.- PROPOSITOS DE APRENDIZAJE:**

COMPETENCIA	CAPACIDAD	RETO/EVIDENCIA DE APRENDIZAJE
<b>GESTIONA RESPONSABLEMENTE LOS PROCEDIMIENTOS EN LA ATENCION</b>	Comprende la importancia de los procedimientos y conocimientos en la atención a los pobladores.	A través de una dinámica participativa entre el personal de farmacia, se pondrá en evidencia las falencias que están por mejorar en la atención a los pobladores.
<b>COMPETENCIAS TRANSVERSALES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestiona su aprendizaje de manera autónoma.</li> <li>- Se desenvuelve en entornos de identidad profesional.</li> </ul>		
ENFOQUE TRANSVERSAL	ACTITUDES OBSERVABLES	
ENFOQUE DE ORIENTACION AL BIEN COMUN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal de farmacia identifica las falencias que afectan a los pobladores frente al servicio farmacéutico, demostrando solidaridad y elaboran propuestas para mejorarlos.</li> </ul>	

**IV.- SECUENCIA DIDÁCTICA:**

MOMENTO	PROCESOS PEDAGOGICOS	ACTIVIDAD/ESTRATEGIAS 2 H (80 min)
<b>INICIO</b>	<b>MOTIVACION</b>	<p><b>Motivación:</b> Se da inicio a la sesión de aprendizaje dándole la bienvenida al personal de farmacia, se crea un clima afectivo y se les recuerda las normas de convivencia y compromisos, para lograr una adecuada integración todos juntos, se propicia una relación agradable para que desarrollen esta actividad de aprendizaje. Presentando al personal de farmacia el título de la sesión de aprendizaje se da paso a empezar la dinámica con la finalidad de verificar cuales son las deficiencias en la atención a los pobladores:</p> <p>Terminada la dinámica se plantea las siguientes preguntas:                      ¿Por qué es importante los procedimientos de una buena atención al usuario en el servicio de farmacia? ¿Por qué es importante los conocimientos de una buena atención al usuario en el servicio de farmacia? ¿Qué beneficio conlleva al centro de salud los procedimientos y los conocimientos del personal farmacéutico frente al usuario en el servicio de farmacia? ¿Cómo afecta a los pobladores la atención del servicio de farmacia? ¿Qué propones para mejorar los procedimientos de una buena atención en el servicio de farmacia?</p> <p>Se le presenta el propósito de la sesión, se le plantea la pregunta  <b>¿De qué se trata la tarea a realizar?</b> Luego se le presenta el título de la sesión, Competencia, como serán evaluados y el reto a desarrollar. Se le motiva constantemente dándoles a conocer la importancia de lograr lo propuesto.</p>
	<b>SABERES PREVIOS</b>	
	<b>PROPÓSITO</b>	

DESARROLLO	GESTION Y ACOMPAÑAMIENTO	<p>Para que se pueda mejorar los procedimientos en el servicio de farmacia se plantea las siguientes preguntas:</p> <p>¿Qué procedimientos considera que deben incorporarse para mejorar el buen servicio de farmacia frente a los pobladores?</p> <p>¿Qué conocimientos considera que son necesarios para mejorar el buen servicio de farmacia frente a los pobladores?</p> <p><b>¿Estas alcanzando tus metas de aprendizaje propuesta? ¿Como?</b></p> <p>De acuerdo a la dinámica ¿Creen Uds., que se debería proporcionar un nuevo procedimiento de atención para mejorar el servicio farmacéutico? ¿Qué propuestas consideran para mejorar los procedimientos en la atención en el servicio de farmacia? ¿De que manera? ¿Creen que es importante estar capacitado y tener mayores conocimientos en la atención en farmacia frente a los pobladores? ¿Por qué?</p> <p><b>¿Has logrado el objetivo de la tarea? ¿Qué aprendiste?</b></p>
CIERRE	EVALUACION METACOGNICIÓN	<p>-El personal de farmacia reflexionan sobre lo que se desarrolló en la actividad en función de lo que se espera realizar en la experiencia de aprendizaje.</p> <p><b>REFLEXIONAMOS SOBRE NUESTROS APRENDIZAJES.</b></p> <p>¿Qué aprendimos hoy?</p> <p>¿Cómo lo aprendí?</p> <p>¿Para qué me sirve lo aprendido?</p> <p><b>NOS AUTOEVALUAMOS</b></p> <p>¿Cómo me sentí con la sesión de hoy?</p> <p>¿Cómo fue mi participación durante la actividad?</p> <p>¿Qué dificultades tuve en identificar mis logros?</p>

. BRENDA ARACELLI HERNANDEZ SALAS

**Químico Farmacéutico**

### PLANIFICACIÓN DE SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 5

**I.- TITULO: “DELIBERAMOS LA SEGURIDAD BRINDADA EN EL SERVICIO DE FARMACIA FRENTE A LA ATENCION DE LOS POBLADORES”**

AREA	LUGAR	DOCENTE	FECHA
<i>Farmacia</i>	<i>Centro de Salud</i>	<i>Brenda Aracelli Hernandez Salas</i>	<i>16 de Junio</i>

**II. PROPOSITO DE LA SESIÓN:** El personal farmacéutico identifica y reconoce los lugares seguros dentro del establecimiento de salud y del área de farmacia frente a los pobladores.

**III.- PROPOSITOS DE APRENDIZAJE:**

COMPETENCIA	CAPACIDAD	RETO/EVIDENCIA DE APRENDIZAJE
<b>CONVIVE Y PARTICIPA DEMOCRÁTICAMENTE EN LA BÚSQUEDA DEL BIEN COMÚN.</b>	Comprende la importancia de identificar los lugares seguros en el área de farmacia.	A través de una dinámica participativa y con ayuda de un dibujo entre el personal de farmacia, podrán identificar los lugares seguros en el área de farmacia y se pondrá en evidencia las falencias que están por mejorar en la atención a los pobladores.
<b>COMPETENCIAS TRANSVERSALES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestiona su aprendizaje de manera autónoma.</li> <li>- Se desenvuelve en entornos participativos.</li> </ul>		
<b>ENFOQUE TRANSVERSAL</b>	<b>ACTITUDES OBSERVABLES</b>	
ENFOQUE DE ORIENTACION AL BIEN COMUN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal de farmacia identifica los lugares seguros y demuestra las falencias que afectan a los pobladores frente al servicio farmacéutico, demostrando solidaridad y elaboran propuestas para mejorarlos.</li> </ul>	

**IV.- SECUENCIA DIDÁCTICA:**

MOMENTO	PROCESOS PEDAGOGICOS	ACTIVIDAD/ESTRATEGIAS 1 h 30 min (90 min)
<b>INICIO</b>	<p><b>MOTIVACION</b></p> <p><b>SABERES PREVIOS</b></p> <p><b>PROPÓSITO</b></p>	<p><b>Motivación:</b> Se da inicio a la sesión de aprendizaje dándole la bienvenida al personal de farmacia, se crea un clima afectivo y se les recuerda las normas de convivencia y compromisos, para lograr una adecuada integración todos juntos, se propicia una relación agradable para que desarrollen esta actividad de aprendizaje. Presentando al personal de farmacia el título de la sesión de aprendizaje se da paso a empezar la dinámica y otorgándole un dibujo con las áreas del establecimiento de salud con la finalidad de verificar cuales son las deficiencias encontradas en la seguridad brindada en la atención a los pobladores:</p> <p>Terminada la dinámica se plantea las siguientes preguntas:                      ¿Por qué es importante determinar los lugares seguros dentro del establecimiento de salud? ¿Por qué es importante determinar los lugares seguros dentro del área de farmacia? ¿Qué demuestra si la oficina de farmacia es adecuada, segura y suficiente para la atención de los usuarios? ¿Cómo afecta a los pobladores la seguridad que encuentran en el servicio de farmacia? ¿Qué propones para mejorar la seguridad en el área de farmacia para la obtención de un buen servicio?</p> <p>Se le presenta el propósito de la sesión, se le plantea la pregunta  <b>¿De qué se trata la tarea a realizar?</b> Luego se le presenta el título de la sesión, Competencia, como serán evaluados y el reto a desarrollar. Se le motiva constantemente dándoles a conocer la importancia de lograr lo propuesto.</p>

DESARROLLO	GESTION Y ACOMPAÑAMIENTO	<p>Para que se pueda mejorar los procedimientos en el servicio de farmacia se plantea las siguientes preguntas:</p> <p>¿La seguridad en el establecimiento de salud es adecuada y suficiente para brindar un buen servicio a los pobladores?</p> <p>¿La seguridad en el área de farmacia es adecuada y suficiente para brindar un buen servicio farmacéutico a los pobladores?</p> <p><b>¿Estas alcanzando tus metas de aprendizaje propuesta? ¿Como?</b></p> <p>De acuerdo a la dinámica ¿Creen Uds., que se debería proporcionar una nueva área para la atención farmacéutica frente a los pobladores? ¿Por qué? ¿Qué propuestas consideran para mejorar el área de farmacia y sea más adecuada y segura? ¿De qué manera? ¿Creen que es importante estar constantemente capacitado en las zonas seguras del establecimiento y de la oficina de farmacia? ¿Por qué?</p> <p><b>¿Has logrado el objetivo de la tarea? ¿Qué aprendiste?</b></p>
CIERRE	EVALUACION METACOGNICIÓN	<p>-El personal de farmacia reflexionan sobre lo que se desarrolló en la actividad en función de lo que se espera realizar en la experiencia de aprendizaje.</p> <p><b>REFLEXIONAMOS SOBRE NUESTROS APRENDIZAJES.</b></p> <p>¿Qué aprendimos hoy?</p> <p>¿Cómo lo aprendí?</p> <p>¿Para qué me sirve lo aprendido?</p> <p><b>NOS AUTOEVALUAMOS</b></p> <p>¿Cómo me sentí con la sesión de hoy?</p> <p>¿Cómo fue mi participación durante la actividad?</p> <p>¿Qué dificultades tuve en identificar mis logros?</p>

. BRENDA ARACELLI HERNANDEZ SALAS

**Químico Farmacéutico**

## PLANIFICACIÓN DE SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 6

### I.- TITULO: "LA IMPORTANCIA DE LA AMABILIDAD EN LA ATENCION DEL SERVICIO FARMACEUTICO"

AREA	LUGAR	DOCENTE	FECHA
Farmacia	Centro de Salud	Brenda Aracelli Hernandez Salas	17 de Junio

**II. PROPOSITO DE LA SESIÓN:** El personal farmacéutico identifica y reconoce la importancia de la amabilidad en la atención del servicio farmacéutico frente a los pobladores.

### III.- PROPOSITOS DE APRENDIZAJE:

COMPETENCIA	CAPACIDAD	RETO/EVIDENCIA DE APRENDIZAJE
<b>CONVIVE Y PARTICIPA DEMOCRÁTICAMENTE EN LA BÚSQUEDA DEL BIEN COMÚN</b>	Comprende la importancia de ser amable con los pobladores y comprender sus problemas.	A través de una dinámica participativa y con ayuda de un cuadro comparativo entre el personal de farmacia, podrán identificar si presentan amabilidad en el momento de atender a los pobladores.
<b>COMPETENCIAS TRANSVERSALES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestiona su aprendizaje de manera autónoma.</li> <li>- Se desenvuelve en entornos participativos.</li> </ul>		
<b>ENFOQUE TRANSVERSAL</b>	<b>ACTITUDES OBSERVABLES</b>	
ENFOQUE DE ORIENTACION AL BIEN COMUN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal de farmacia identifica si existe amabilidad mediante la atención brindada a los pobladores y a su vez, demostrando solidaridad y elaboran propuestas para mejorar.</li> </ul>	

### IV.- SECUENCIA DIDÁCTICA:

MOMENTO	PROCESOS PEDAGOGICOS	ACTIVIDAD/ESTRATEGIAS 1 h 30 min (90 min)
INICIO	<b>MOTIVACION</b>	<b>Motivación:</b> Se da inicio a la sesión de aprendizaje dándole la bienvenida al personal de farmacia, se crea un clima afectivo y se les recuerda las normas de convivencia y compromisos, para lograr una adecuada integración todos juntos, se propicia una relación agradable para que desarrollen esta actividad de aprendizaje. Presentando al personal de farmacia el título de la sesión de aprendizaje se da paso a empezar la dinámica y otorgándole un cuadro comparativo con la finalidad de comparar las acciones que demuestran en la dinámica, cuando brindan el servicio farmacéutico a los pobladores:
	<b>SABERES PREVIOS</b>	Terminada la dinámica se plantea las siguientes preguntas: ¿Por qué es importante ser amables con los pobladores al momento de brindar un servicio farmacéutico? ¿Es beneficioso para el servicio farmacéutico? ¿Es beneficioso para el establecimiento de salud? ¿Qué demuestra ser amables con los pobladores? ¿Me siento bien conmigo mismo al ser amables con los pobladores? ¿Cómo crees que afectaría a los pobladores ser amables con el servicio farmacéutico brindado? ¿Qué propones para conseguir un ambiente más agradable con el fin de brindar un mejor servicio farmacéutico?
	<b>PROPÓSITO</b>	Se le presenta el propósito de la sesión, se le plantea la pregunta <b>¿De qué se trata la tarea a realizar?</b> Luego se le presenta el título de la sesión, Competencia, como serán evaluados y el reto a desarrollar. Se le motiva constantemente dándoles a conocer la importancia de lograr lo propuesto.

DESARROLLO	GESTION Y ACOMPAÑAMIENTO	<p>Para que se pueda mejorar los procedimientos en el servicio de farmacia se plantea las siguientes preguntas:          ¿Crees que la amabilidad sea de vital importancia al momento de brindar un servicio a la comunidad?          ¿Sientes que las personas que no son amables están realizando una buena labor al momento de brindar un servicio a la comunidad?  <b>¿Estas alcanzando tus metas de aprendizaje propuesta? ¿Como?</b>          De acuerdo a la dinámica ¿Creen Uds., que se debería mejorar el ambiente laboral siendo más amables? ¿Por qué? ¿Piensan que al ser amables le brindarán a los pobladores seguridad al momento de brindar el servicio?          ¿Por qué? ¿creen que sea necesario tener capacitaciones sobre mejorar el ambiente laboral? ¿De qué manera?  <b>¿Has logrado el objetivo de la tarea? ¿Qué aprendiste?</b></p>
CIERRE	EVALUACION METACOGNICIÓN	<p>-El personal de farmacia reflexionan sobre lo que se desarrolló en la actividad en función de lo que se espera realizar en la experiencia de aprendizaje.  <b>REFLEXIONAMOS SOBRE NUESTROS APRENDIZAJES.</b>          ¿Qué aprendimos hoy?          ¿Cómo lo aprendí?          ¿Para qué me sirve lo aprendido?  <b>NOS AUTOEVALUAMOS</b>          ¿Cómo me sentí con la sesión de hoy?          ¿Cómo fue mi participación durante la actividad?          ¿Qué dificultades tuve en identificar mis logros?</p>

. BRENDA ARACELLI HERNANDEZ SALAS

**Químico Farmacéutico**

**PLANIFICACIÓN DE SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 7**

**I.- TITULO: "REFLEXIONAMOS SOBRE LA EFICACIA Y LA ATENCION BRINDADA DEL SERVICIO FARMACEUTICO A LOS POBLADORES"**

AREA	LUGAR	DOCENTE	FECHA
Farmacia	Centro de Salud	Brenda Aracelli Hernandez Salas	19 de Junio

**II. PROPOSITO DE LA SESIÓN:** El personal farmacéutico identifica y reconoce la importancia de una adecuada atención a los pobladores al brindar el servicio farmacéutico.

**III.- PROPOSITOS DE APRENDIZAJE:**

COMPETENCIA	CAPACIDAD	RETO/EVIDENCIA DE APRENDIZAJE
<b>EXPRESA CAPACIDAD DE RESPUESTA FRENTE A CASOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	Comprende la importancia de ser cordial, amable, seguro y expresa capacidad de respuesta frente a casos de gestión del servicio.	A través de una dinámica participativa entre el personal de farmacia, podrán identificar si ofrecen una adecuada atención en el momento de ofrecer el servicio farmacéutico a los pobladores.
<b>COMPETENCIAS TRANSVERSALES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestiona su aprendizaje de manera autónoma.</li> <li>- Se desenvuelve en entornos participativos.</li> </ul>		
<b>ENFOQUE TRANSVERSAL</b>	<b>ACTITUDES OBSERVABLES</b>	
ENFOQUE DE ORIENTACION AL BIEN COMUN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal de farmacia identifica si existe amabilidad mediante la atención brindada a los pobladores y a su vez, demostrando solidaridad y elaboran propuestas para mejorar.</li> </ul>	

**IV.- SECUENCIA DIDÁCTICA:**

MOMENTO	PROCESOS PEDAGOGICOS	ACTIVIDAD/ESTRATEGIAS 1 h 30 min (90 min)
INICIO	<b>MOTIVACION</b>	<b>Motivación:</b> Se da inicio a la sesión de aprendizaje dándole la bienvenida al personal de farmacia, se crea un clima afectivo y se les recuerda las normas de convivencia y compromisos, para lograr una adecuada integración todos juntos, se propicia una relación agradable para que desarrollen esta actividad de aprendizaje. Presentando al personal de farmacia el título de la sesión de aprendizaje se da paso a empezar la dinámica con la finalidad de comparar las acciones que demuestran una buena atención, cuando brindan el servicio farmacéutico a los pobladores:
	<b>SABERES PREVIOS</b>	Terminada la dinámica se plantea las siguientes preguntas: ¿Por qué es importante brindar una buena atención del servicio farmacéutico a los pobladores? ¿Es beneficioso para el servicio farmacéutico? ¿Es beneficioso para el establecimiento de salud? ¿Qué demuestra ser atentos con los pobladores? ¿Me siento bien conmigo mismo al brindar una buena atención a con los pobladores? ¿Cómo crees que afectaría a los pobladores una atención de excelencia con el servicio farmacéutico brindado? ¿Qué propones para mejorar la atención farmacéutica y que sea más eficaz? Se le presenta el propósito de la sesión, se le plantea la pregunta
	<b>PROPÓSITO</b>	<b>¿De qué se trata la tarea a realizar?</b> Luego se le presenta el título de la sesión, Competencia, como serán evaluados y el reto a desarrollar. Se le motiva constantemente dándoles a conocer la importancia de lograr lo propuesto.

DESARROLLO	GESTION Y ACOMPAÑAMIENTO	<p>Para que se pueda mejorar los procedimientos en el servicio de farmacia se plantea las siguientes preguntas:</p> <p>¿Crees que la atención que se le brinda al usuario es de vital importancia y a su vez demuestra calidad de servicio?</p> <p>¿La atención de farmacia forma parte de un servicio de calidad?</p> <p><b>¿Estas alcanzando tus metas de aprendizaje propuesta? ¿Como?</b></p> <p>De acuerdo a la dinámica ¿Creen Uds., que se debería mejorar la atención farmacéutica brindada a los pobladores? ¿Por qué? ¿Piensan que al ser más atentos le brindaran a los pobladores una mejor atención farmacéutica? ¿Por qué? ¿creen que sea necesario tener capacitaciones sobre mejorar la atención farmacéutica y a su vez mejorar su eficacia? ¿De qué manera?</p> <p><b>¿Has logrado el objetivo de la tarea? ¿Qué aprendiste?</b></p>
CIERRE	EVALUACION METACOGNICIÓN	<p>-El personal de farmacia reflexionan sobre lo que se desarrolló en la actividad en función de lo que se espera realizar en la experiencia de aprendizaje.</p> <p><b>REFLEXIONAMOS SOBRE NUESTROS APRENDIZAJES.</b></p> <p>¿Qué aprendimos hoy?</p> <p>¿Cómo lo aprendí?</p> <p>¿Para qué me sirve lo aprendido?</p> <p><b>NOS AUTOEVALUAMOS</b></p> <p>¿Cómo me sentí con la sesión de hoy?</p> <p>¿Cómo fue mi participación durante la actividad?</p> <p>¿Qué dificultades tuve en identificar mis logros?</p>

. BRENDA ARACELLI HERNANDEZ SALAS

**Químico Farmacéutico**

## PLANIFICACIÓN DE SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 8

### I.- TITULO: “REFLEXIONAMOS SOBRE EL APOYO MUTUO Y EL COMPROMISO DEL COMPAÑERISMO”

AREA	LUGAR	DOCENTE	FECHA
Farmacia	Centro de Salud	Brenda Aracelli Hernandez Salas	20 de Junio

**II. PROPOSITO DE LA SESIÓN:** El personal farmacéutico identifica y reconoce la importancia de ser solidarios, empáticos en brindar su ayuda a sus compañeros y en la atención con los pobladores al brindar el servicio farmacéutico.

### III.- PROPOSITOS DE APRENDIZAJE:

COMPETENCIA	CAPACIDAD	RETO/EVIDENCIA DE APRENDIZAJE
<b>EXPRESA EMPATIA Y SOLIDARIDAD EN CASOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO</b>	Comprende la importancia de ser cordial, amable, seguro y empático frente a casos de gestión del servicio.	A través de una dinámica participativa entre el personal de farmacia y con ejemplos de casos, podrán identificar si ofrecen apoyo a sus compañeros y demuestran simpatía con los pobladores al ofrecer el servicio farmacéutico.
<b>COMPETENCIAS TRANSVERSALES</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestiona su aprendizaje de manera autónoma.</li> <li>- Se desenvuelve en entornos participativos.</li> </ul>		
<b>ENFOQUE TRANSVERSAL</b>	<b>ACTITUDES OBSERVABLES</b>	
ENFOQUE DE ORIENTACION AL BIEN COMUN	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El personal de farmacia identifica si existe compañerismo mediante la atención brindada a los pobladores y a su vez, demostrando solidaridad y elaboran propuestas para mejorar.</li> </ul>	

### IV.- SECUENCIA DIDÁCTICA:

MOMENTO	PROCESOS PEDAGOGICOS	ACTIVIDAD/ESTRATEGIAS 1 h 30 min (90 min)
<b>INICIO</b>	<b>MOTIVACION</b>	<b>Motivación:</b> Se da inicio a la sesión de aprendizaje dándole la bienvenida al personal de farmacia, se crea un clima afectivo y se les recuerda las normas de convivencia y compromisos, para lograr una adecuada integración todos juntos, se propicia una relación agradable para que desarrollen esta actividad de aprendizaje. Presentando al personal de farmacia el título de la sesión de aprendizaje se da paso a empezar la dinámica y con ayuda de ejemplos de casos se pasa a demostrar si existe compañerismo, cuando brindan el servicio farmacéutico a los pobladores:
	<b>SABERES PREVIOS</b>	Terminada la dinámica se plantea las siguientes preguntas: ¿Por qué es importante el compañerismo en la solución de problemas? ¿Crees que ser empáticos nos hace sentir bien con nosotros mismos? ¿Crees que existirá un cambio si nos volvemos más empáticos al ofrecer un servicio farmacéutico? ¿Cómo crees que afectaría a los pobladores si existiera mayor compañerismo en el servicio farmacéutico brindado? ¿Qué propones para mejorar el compañerismo en el establecimiento de salud? Se le presenta el propósito de la sesión, se le plantea la pregunta
	<b>PROPÓSITO</b>	¿De qué se trata la tarea a realizar? Luego se le presenta el título de la sesión, Competencia, como serán evaluados y el reto a desarrollar. Se le motiva constantemente dándoles a conocer la importancia de lograr lo propuesto.

DESARROLLO	GESTION Y ACOMPAÑAMIENTO	<p>Para que se pueda mejorar los procedimientos en el servicio de farmacia se plantea las siguientes preguntas:  ¿En los casos expuestos, consideras que el compañerismo es una fuente importante para ofrecer un servicio de calidad?  ¿Crees que el servicio farmacéutico brindado debe ser igual para todos?  <b>¿Estas alcanzando tus metas de aprendizaje propuesta? ¿Como?</b>  De acuerdo a la dinámica ¿Creen Uds., que se debería mejorar el compañerismo en la atención farmacéutica brindada a los pobladores? ¿Por qué? ¿Piensan que al ser más empáticos le brindaran a los pobladores una mejor atención farmacéutica? ¿Por qué? ¿Creen que sea necesario tener capacitaciones sobre recursos humanos con la finalidad de ser más solidarios y comprender mejor los problemas de los pobladores?  <b>¿Has logrado el objetivo de la tarea? ¿Qué aprendiste?</b></p>
CIERRE	EVALUACION METACOGNICIÓN	<p>-El personal de farmacia reflexionan sobre lo que se desarrolló en la actividad en función de lo que se espera realizar en la experiencia de aprendizaje.  <b>REFLEXIONAMOS SOBRE NUESTROS APRENDIZAJES.</b>  ¿Qué aprendimos hoy?  ¿Cómo lo aprendí?  ¿Para qué me sirve lo aprendido?  <b>NOS AUTOEVALUAMOS</b>  ¿Cómo me sentí con la sesión de hoy?  ¿Cómo fue mi participación durante la actividad?  ¿Qué dificultades tuve en identificar mis logros?</p>

. BRENDA ARACELLI HERNANDEZ SALAS

**Químico Farmacéutico**

## Evidencias





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Implementación del plan de mejora en el servicio farmacéutico del Centro de salud de Otoa- Ayacucho, 2022", cuyo autor es HERNANDEZ SALAS BRENDA ARACELLI, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

ATE VITARTE, 31 de Julio del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MERCADO MARRUFO CELIA EMPERATRIZ <b>DNI:</b> 10061458 <b>ORCID</b> 0000-0002-4187-106X	Firmado digitalmente por: CMERCADOM el 31-07- 2022 14:59:13

Código documento Trilce: INV - 0837308