



**Proceso Administrativo y Dispensación de
medicamentos en pacientes Ambulatorios 2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

**Maestro en Gestión de los Servicios de la
Salud**

AUTOR:

Br. Marlon Moisés Padilla Huari

ASESOR:

Dr Hugo Ricardo Prado López

SECCIÓN

Ciencias Médicas

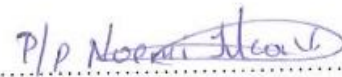
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2017

P/P 
.....
Dr. Ronnie Guerra Torres
Presidente

P/P 
.....
Dr. Leónidas Eduardo Pando Sussoni
Secretario

P/P 
.....
Dr Hugo Ricardo Prado López
Vocal

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de investigación primero a Dios por ser mi guía y fortaleza; a mi Esposa Sofía, mis padres Zenaida y Gilberto y mis hermanos William, Nilton, Gilmar y Cecilia, quiénes fueron mi gran apoyo emocional, ejemplo, motivación y por alentarme día con día para la conclusión de esta tesis. Gracias esposa mía y queridos padres, los amo.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo por brindarme la oportunidad para el desarrollo de esta Maestría, a mis profesores de la maestría, por su acertada dirección en el desarrollo de esta tesis.

A la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional del Perú, por permitirme llevar a cabo la investigación.

Declaración de Autoría

Yo, Marlon Moisés Padilla Huari, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Docencia Universitaria, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado "**Proceso Administrativo y Dispensación de medicamentos en pacientes Ambulatorios 2017**", presentada, en 126 folios para la obtención del grado académico de Magister en Docencia Universitaria, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.



Lima, junio del 2017

Marlon Padilla Huari
DNI 09931952

Presentación

Presento la Tesis titulada: Proceso Administrativo y Dispensación de medicamentos en pacientes Ambulatorios 2017 , en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestion de los Servicios de Salud

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática en los servicios en Salud en especial en los aspectos relacionados con los procesos administrativos y la dispensación de medicamentos, y particularmente en el establecimiento Farmacéutico del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú “Luis N. Sáenz.”.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente, en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

El autor.

Índice

PÁGINAS PRELIMINARES	Página
Página de jurados	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
I INTRODUCCIÓN	16
1.1 Antecedentes	18
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	23
1.3 Justificación	37
1.4 Problema	38
1.5 Hipótesis	40
1.6 Objetivos	41
II. MARCO METODOLÓGICO	43
2.1 Variables	44
2.2 Operacionalización de variables	44
2.3. Metodología	47
2.4. Tipos de estudio	47
2.5. Diseño	47
2.6. Población, muestra y muestreo	48
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.8 Método de Análisis de Datos	55
2.9. Aspectos éticos	55

III: RESULTADOS	57
3.1. Presentación de resultados	58
3.2. Contrastación de hipótesis	69
IV: DISCUSIÓN	77
V: CONCLUSIONES	80
VI: RECOMENDACIONES	84
VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	86
VIII ANEXOS	90
Apéndice A: Artículo científico	91
Apéndice B: Matriz de consistencia	106
Apéndice C: Instrumento de medición de las variables	108
Apéndice D: Operanilizacion de las variables	110
Apéndice E: Análisis de confiabilidad	113
Apéndice F: Base de datos	114
Apéndice G: Certificados de validez de contenido	122
Apéndice H: Decreto de autorización para el desarrollo de la tesis	130

Lista de tablas

		Página
Tabla 1:	Matriz de operacionalización de la variable Proceso administrativo	45
Tabla 2:	Matriz de operacionalización de la variable Dispensación de medicamentos	46
Tabla 3:	Validez de instrumento de Proceso Administrativo	51
Tabla 4:	Estadísticas de fiabilidad del instrumento de Proceso de Administrativo	52
Tabla 5:	Escala y baremos de la variable: Proceso Administrativo	52
Tabla 6:	Validez de instrumento de : Dispensación de medicamentos	53
Tabla 7:	Estadísticas de fiabilidad de Dispensación de medicamentos	54
Tabla 8:	Escala y baremos de la variable: Dispensación de Medicamentos	54
Tabla 9:	Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según su apreciación sobre Proceso Administrativo	57
Tabla 10:	Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según su apreciación sobre Planeación	58
Tabla 11:	Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según su apreciación sobre Organización	59
Tabla 12:	Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según su apreciación sobre Dirección	60
Tabla 13:	Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según su apreciación sobre Control	61
Tabla 14:	Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según su apreciación sobre Dispensación de Medicamentos.	62
Tabla 15	Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según su apreciación sobre Recepción.	63
Tabla 16	Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según su apreciación sobre Análisis.	64

Tabla 17	Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según su apreciación sobre Preparación.	65
Tabla 18	Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según su apreciación sobre Registro.	66
Tabla 19	Distribución de frecuencias y porcentajes de pacientes según su apreciación sobre Entrega.	67
Tabla 20	Distribución de frecuencias y porcentajes de los procesos administrativos y dispensación de medicamentos.	68
Tabla 21	Distribución de frecuencias y porcentajes de los planeación y dispensación de medicamentos	69
Tabla 22	Distribución de frecuencias y porcentajes de los organización y dispensación de medicamentos	70
Tabla 23	Distribución de frecuencias y porcentajes de los dirección y dispensación de medicamentos	71
Tabla 24	Distribución de frecuencias y porcentajes de los control y dispensación de medicamentos	72
Tabla 25	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: Proceso Administrativo y Dispensación de medicamento	73
Tabla 26	Coeficiente de correlación de Spearman entre Planificación y Dispensación de medicamentos	74
Tabla 27	Coeficiente de correlación de Spearman entre Organización y Dispensación de medicamentos	75
Tabla 28	Coeficiente de correlación de Spearman entre Dirección y Dispensación de medicamentos.	76
Tabla 29	Coeficiente de correlación de Spearman entre Control y Dispensación de medicamentos	77

Lista de figuras

		Página
Figura 1:	Distribución porcentual de pacientes según su apreciación sobre el proceso administrativo	57
Figura 2:	Distribución porcentual de pacientes según su apreciación sobre Planeación	58
Figura 3:	Distribución porcentual de pacientes según su apreciación sobre organización	59
Figura 4:	Distribución porcentual de pacientes según su apreciación sobre dirección	60
Figura 5:	Distribución porcentual de pacientes según su apreciación sobre control	61
Figura 6:	Distribución porcentual de pacientes según su apreciación sobre Dispensación de Medicamentos	62
Figura 7	Distribución porcentual de pacientes según su apreciación sobre recepción	63
Figura 8	Distribución porcentual de pacientes según su apreciación sobre análisis	64
Figura 9	Distribución porcentual de pacientes según su apreciación sobre preparación	65
Figura 10	Distribución porcentual de pacientes según su apreciación sobre registro.	66
Figura 11	Distribución porcentual de pacientes según su apreciación sobre entrega	67
Figura 12	Distribución de proceso administrativo y dispensación de medicamentos	68
Figura 13	Distribución de planeación y dispensación de medicamentos	69
Figura 14	Distribución de organización y dispensación de medicamentos	70
Figura 15	Distribución de dirección y dispensación de medicamentos	71
Figura 16	Distribución de control y dispensación de medicamentos	72

RESUMEN

En la investigación titulada: Proceso Administrativo y Dispensación de medicamentos en pacientes Ambulatorios 2017, el objetivo general de la investigación fue determinar la relación del Proceso Administrativo y Dispensación de medicamentos en pacientes Ambulatorios 2017

El tipo de investigación fue sustantiva, el nivel correlacional y el diseño de la investigación fue No experimental, transversal de tipo correlacional y así como el enfoque fue cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 180 pacientes del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú Luis N. Sáenz. La técnica que se utilizó fue la encuesta y los instrumentos fue el cuestionario aplicados a los pacientes. Para la validez de los instrumentos se utilizó al juicio de expertos y para la confiabilidad del se utilizó el alfa de Cronbach salió muy alta: 0,992 para la variable 1 y 0,879 para al variable 2

Se concluyó que existe relación directa y significativa entre el proceso administrativo y dispensación de medicamentos en pacientes ambulatorios del Hospital Nacional Policía Nacional del Perú. Se empleó la estadística No paramétrica utilizando el coeficiente de correlación Spearman dando el resultado el grado de significancia entre las variables de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa

Palabras Clave: Proceso administrativo, Dispensación de medicamentos, pacientes de Hospital

Abstract

In the research titled: Administrative Process and Dispensation of Medicines in Ambulatory Patients 2017, the general objective of the investigation was to determine the relationship of the Administrative Process and Dispensation of drugs in Outpatients 2017

The type of research was substantive, the correlation level and the research design was non-experimental, cross-correlational type and as the approach was quantitative. The sample consisted of 180 patients from the National Police National Hospital of Peru Luis N. Sáenz. The technique that was used was the survey and the instruments were the questionnaire applied to the patients. For the validity of the instruments was used to the expert judgment and for the reliability of the used Cronbach alpha came out very high: 0.992 for variable 1 and 0.879 for variable 2

It was concluded that there is a direct and significant relationship between the administrative process and dispensing of drugs in outpatients of the National Police National Hospital of Peru. Non-parametric statistics were used using the Spearman correlation coefficient giving the result the degree of significance between the variables Of $p = 0.000$ shows that p is less than 0.05 which allows to indicate that the relation is significant, therefore the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted

Keywords: Administrative process, Dispensation of drugs, Hospital patients