



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Procesos Logísticos y la Dispensación de Medicamentos en una
Cadena de Boticas, Ica, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Purizaga Gomez, Rosa Evelin (ORCID: 0000-0001-6305-3589)

ASESORA:

Dra. Villanueva Figueroa, Rosa Elvira (ORCID: 0000-0002-3919-0185)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LIMA - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi esposo y a mi hija por ser parte importante en mis metas y propósitos personales y profesionales.

AGRADECIMIENTO

A dios por permitirme poder superarme cada día, a cada miembro de la Universidad Cesar Vallejo que han hecho posible que la maestría continúe a pesar de las circunstancias. Gracias por un peldaño más a mi carrera profesional.

Índice de contenidos

I. Introducción	1
II. Marco Teórico	4
III. Metodología	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población muestra y técnicas de muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos Éticos.....	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables	
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos	
Anexo 4. Validación de Instrumentos	
Anexo 5. Tabla de Jueces	
Anexo 6. Carta de presentación de la escuela	
Anexo 7. Carta de autorización	
Anexo 8. Declaratoria de autenticidad del autor	
Anexo 9. Declaratoria de autenticidad del asesor	

Índice De Tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencia para procesos logísticos - dispensación de medicamentos.....	21
Tabla 2 Distribución de frecuencia para inventarios - dispensación de medicamentos	22
Tabla 3 Distribución de frecuencia almacén - dispensación de medicamentos	23
Tabla 4 Distribución de frecuencia transporte - dispensación de medicamentos	24
Tabla 5 Distribución de frecuencia proceso - dispensación de medicamentos	25
Tabla 6 Correlaciones procesos logísticos - dispensación de medicamentos.....	26
Tabla 7 Correlaciones Inventario - dispensación de medicamentos	27
Tabla 8 Correlaciones almacén - dispensación de medicamento	28
Tabla 9 Correlaciones Transporte - dispensación de medicamento	29
Tabla 10 Correlaciones proceso - dispensación de medicamentos	30

Resumen

La investigación se basó en el estudio del proceso logístico y la dispensación de medicamentos en una cadena de boticas, Ica, 2021, estudiando las variables como las dimensiones, tuvo como objetivo general: determinar la relación entre los procesos logísticos y la dispensación de medicamentos en una cadena de boticas, Ica, 2021. Con un tipo de investigación cuantitativa de estudio descriptivo correlacional, no experimental y el diseño transversal, se tomó a toda la población existente de 54 trabajadores, de carácter censal por conveniencia de la autora. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para las dos variables. Se obtuvo como resultados que los procesos logísticos son regulares en un 40.7% y la dispensación es regular en un 42.6%. En la prueba de hipótesis dando como resultado que existe correlación positiva moderada entre ambas variables, con un nivel de significancia de 0,002 (bilateral) con un grado de correlación Rho de Spearman de 0,412. Llegando a la conclusión que existe una correlación positiva moderada entre las variables procesos logísticos y dispensación de medicamentos demostrando que existe relación entre las variables de estudio.

Palabras clave: Procesos logísticos, dispensación de medicamentos, boticas.

Abstract

The research was based on the study of the logistics process and the dispensing of medicines in a chain of pharmacies, Ica, 2021, studying variables such as dimensions, had the general objective: to determine the relationship between logistics processes and drug dispensing in a chain of pharmacies, Ica, 2021. With a type of quantitative investigation of a correlational, non-experimental descriptive study and the cross-sectional design, the entire existing population of 54 workers was taken, census-based for the convenience of the author. For data collection, the survey technique was used and the questionnaire for the two variables was used as an instrument. It was obtained as results that the logistics processes are regular in 40.7% and the dispensing is regular in 42.6%. in the hypothesis test, resulting in a moderate positive correlation between both variables, with a significance level of 0.002 (bilateral) with a degree of Spearman's Rho correlation of 0.412. Reaching the conclusion that there is a moderate positive correlation between the variables logistics processes and drug dispensing, showing that there is a relationship between the study variables.

Keywords: Logistics processes, Drug dispensing, Apothecaries

I. Introducción

Ante la situación que vivimos mundialmente, con respecto a la pandemia generada por el COVID-19, se ha mostrado varias deficiencias en el sector salud, entre una de ellas es el desabastecimiento como el alza de precios en los medicamentos, ya sea en las boticas, farmacias, cadenas, hospitales y clínicas.

Según la consultora mexicana en logística y cadena de suministros LDM Empowering your Suppl Chain, el costo de medicinas aumentara debido a una falta de logística por parte del gobierno mexicano. Señalando que el tema logístico es complejo y especializado, ya que si requieren realizar una adecuada logística deben de realizar un análisis en la que se determine una estrategia y tecnología adecuada. Así mismo contar con personal capacitado y adecuado permitiendo una adecuada cadena de suministros eficientes para lograr los factores claves reduciendo costos y tiempos de entrega. Indicando también que la falta de tecnología en la logística complica la entrega de medicamentos. (*Medicamentos aumentaran precios por falta de logística*, 25 febrero 2020)

En cuanto en Madrid España, según Palomar y Álvarez (2020), ante la crisis generada por el COVID tuvieron también dificultades en los hospitales que se relacionaron con la logística, teniendo que reorganizar y realizar cambios. Dando a notar la necesidad de la adquisición de medicamentos ya sea para tratamientos básicos como para los de la infección por SARS-COV-2. Surgiendo los problemas también como desabastecimientos, nuevos y complejos procedimientos de compra, etc. Que podrían poner en riesgo la seguridad y tratamiento de los pacientes. Teniendo como objetivo principal poder implementar medidas en el circuito logístico para así poder garantizar la disponibilidad de medicamentos a los pacientes de manera segura y eficiente.

En Perú, el presidente de la república Martin Vizcarra emitió un decreto de urgencia N° 007-2019 en la cual indica que todas las boticas como farmacias ya sean públicas o privadas deben de contar con un stock mínimo de medicamentos genéricos para que no genere mucho desabastecimiento, así mismo este indica que los establecimientos privados deben de contar con 40 medicamento de marca según lista del petitorio nacional único de medicamentos esenciales. Teniendo

como objetivo el decreto a garantizar la disponibilidad de medicamentos, dispositivos médicos y productos biológicos, como parte primordial del derecho a la salud. (D. U. N° 007-2019, 2019)

Las personas no pueden acceder a la compra de medicamentos, debido que por la pandemia por COVID-19, los precios se incrementaron debido a que ha afectado la cadena de suministros de medicamentos, así mismo la materia prima escasea. En consecuencia, las personas terminan pagando excesivamente por los medicamentos. (Tenorio et al., 2020).

En cuanto (La Contraloría General de la República, 2020) advirtió sobre el desabastecimiento de medicamentos que podrían ser utilizados para el tratamiento en pacientes con COVID-19 en el hospital nacional de Moquegua, llevando a la entidad tomar medidas logísticas para la adquisición de medicamentos.

En la cadena de boticas, ubicadas en la provincia de Ica, se vio un desabastecimiento de medicamentos desde que comenzó la cuarentena, este desabastecimiento implicó medicamentos genéricos como de marca. Generando incomodidades a los trabajadores y clientes, en la que los trabajadores no pudieron brindar una adecuada dispensación. Se les comentó al área de logística los problemas que se presentaron en el área de atención. En la que ellos nos indicaron los problemas logísticos que existían, como el traslado, la atención de los distribuidores, la inmovilización, laboratorios que no atendían pedidos, entre otros inconvenientes.

Problemas o inconvenientes que se trataron de restablecer, generando cambios en los precios de los medicamentos. Los químicos, como técnicos en farmacia manifestaron que no pueden realizar una buena dispensación de productos, porque no contaban con los medicamentos que solicitan los pacientes, ya que llegan con sus recetas y quieren como indica su receta y que no se le cambie ningún producto. Considerando la verificación de los procedimientos logísticos.

Reflejada la deficiencia del desabastecimiento de medicamentos en el sector público como privado, la cadena de boticas presentó inconvenientes por parte del personal como también por parte de los clientes, siendo un inconveniente frecuente la falta de medicamentos y el alza de precios en ellos. Se plantea la pregunta para

el problema general: ¿Existe relación entre los procesos logísticos y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021? En cuanto a los problemas específicos ¿Qué relación existe entre los inventarios y la dispensación de medicamentos en una cadena de boticas, Ica, 2021?, ¿Qué relación existe entre el almacén y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021?, ¿Qué relación existe entre el transporte y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021?, ¿Qué relación existe entre el proceso y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021?

En el caso del objetivo General es poder determinar la relación entre los procesos logísticos y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021. Teniendo como objetivos específicos: la primera identificar la relación existe entre los inventarios y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas; la segunda establecer la relación que existe entre el almacén y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas; tercera identificar la relación que existe entre el transporte y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas; cuarta establecer la relación que existe entre el proceso y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas.

Para ello se planteó la hipótesis general. Existe relación entre los procesos logísticos y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021. Así mismo las hipótesis específicas: primera existe relación entre los inventarios y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas; segunda existe la relación entre el almacén y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas; tercera existe relación entre el transporte y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas cuarta existe relación entre el proceso y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas.

En relación a la Justificación teórica, se basó a lo que indica Rozo. Para la variable procesos logísticos, en cuanto a la variable dispensación de medicamentos se basó a lo que indica el manual de buenas prácticas de dispensación Ministerio de salud Digemid. Lo que permitió conocer si es que existe relación entre ellas, logrando obtener el resultado de la investigación. En cuanto a la justificación práctica, permitió a la cadena de boticas tener un mejor panorama ante los procesos logísticos, como en la dispensación de medicamentos, así también

sirviendo de ayuda a otras empresas que tengan los mismos inconvenientes. En la parte de la justificación metodológica, la investigación comprendió con dos instrumentos de medición siendo estos la encuesta y el cuestionario, para ello se consideró a todo el personal técnico y químico de farmacia, sirviendo para la obtención de la información.

II. Marco Teórico

Entre los estudios realizados en el entorno nacional, se tiene el estudio realizado por Caballero (2018), en la tesis denominada *Procesos logísticos y dispensación de medicamentos en farmacia del instituto nacional de salud mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi*, lo cual tuvo como objetivo determinar la relación entre sus dos variables, de enfoque cuantitativo, tipo de investigación descriptiva correlacional y de diseño no experimental de corte transversal aplicando como técnica la encuesta con una muestra de 50 empleados de la institución, teniendo como resultado que el 74% de empleados de la institución indican que los procesos logísticos y la dispensación de medicamentos no es efectiva. Mostrando una correlación y un nivel de significancia de ($Rho=0.896^{**}$, sig. (Bilateral)=0.000; $p\leq 0.05$). Llegando a la conclusión que existe fuerte relación entre las variables. A partir de ello se puede afirmar que dicha investigación.

A si mismo Cárdenas (2018), para su tesis denominada *Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el centro de salud pachacutec primer nivel, Cajamarca*. La cual tuvo como objetivo examinar la relación entre las variables, siendo su enfoque cuantitativo y su tipo de diseño no experimental transversal, teniendo una muestra de 369 para lo que se usó la encuesta como técnica. Teniendo como resultado que existe una relación significativa entre dichas variables de estudio ya que se obtuvo una correlación de 0,882 indicando que hay alta correlación. Concluyendo que existe una relación entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de pacientes ya que se obtuvo una correlación de Spearman ($Rho=0.882^*$, sig. (Bilateral)=0.001; $p\leq 0.05$).

En cuanto para Napán (2018), en su tesis *procesos logísticos y satisfacción de los clientes internos del instituto nacional de salud del niño*. Tuvo como objetivo determinar la incidencia entre los procesos logísticos y la satisfacción de los

clientes, su enfoque fue cuantitativo con diseño no experimental descriptivo correlacional. Con una muestra de 120 trabajadores. Teniendo como resultado con la prueba de Chi- cuadrado de 38,739 donde $0,000 < \alpha: ,01$ significa que existe entre los factores algunas diferencias significativas que influyen en la satisfacción del cliente interno. Llegando a la conclusión que los procesos logísticos tienen una repercusión notable en la satisfacción del cliente la cual se requiere las mejoras para lograr una satisfacción adecuada.

Para Padilla (2017), en su tesis designada *proceso administrativo y dispensación de medicamentos en pacientes ambulatorios 2017*. La cual tuvo como objetivo precisar la relación entre el proceso administrativo y la dispensación de medicamentos. De enfoque cuantitativo el nivel correlacional y el diseño de la investigación no experimental, transversal de tipo correlacional, usando la técnica la encuesta con una muestra de 180 pacientes, obteniendo como resultado que el 50.6% indican una relación entre las dos variables, llegando a la conclusión que existe una relación positiva moderada entre las variables procesos administrativos y dispensación de medicamentos, mostrando una correlación y un nivel de significancia de (Rho=0.526**, sig. (Bilateral)=0.000; $p \leq 0.05$).

Del mismo modo Salinas (2016), en su tesis denominada *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*. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe la variable procesos logísticos y la variable dispensación, de enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva – aplicada y diseño no experimental transversal correlacional, en la que se aplicó la encuesta con una muestra de 36 trabajadores del área logística y 260 pacientes. En la que tuvo una correlación de Spearman (Rho=0.867**, sig. (Bilateral)=0.000; $p \leq 0.05$) concluyendo que existe alta correlación en la que se determinó que, si los procesos logísticos son buenos, el nivel de dispensación es bueno y eficiente.

De la misma manera, en el entorno internacional para Pastor (2020), en su tesis denominada *propuesta para la implementación del sistema de dispensación de medicamentos por dosis unitaria en el servicio de cirugía del hospital provincial Alfredo Noboa Montenegro, Guaranda*, la cual tuvo como objetivo realizar una

propuesta en cuanto a implementación en el sistema de dispensación de medicamento, siendo de enfoque cuantitativo, tipo no experimental y descriptivo observacional. Concluyendo que los errores se disminuyen cuando hay presencia del personal farmacéutico y de los procedimientos operativos estandarizados disminuyendo a 49,3% para lo que proponen crear un sistema de dosis unitaria en el sistema de dispensación.

Para Martillo et al. (2020), en su artículo denominado *estudio de factibilidad de los procesos logísticos en el sector industrial de la cerámica*, tuvo como objetivo estudiar los sistemas logísticos en el sector industrial mediante el estudio de factibilidad ante los procesos logísticos. Siendo un estudio cuantitativo de estudio descriptivo no experimental transaccional. Llegando a la conclusión se debe identificar los errores que ocasionan problemas en los procesos, implicando los tiempos de entrega a los clientes perjudicando la satisfacción del cliente, siendo útil ello para la toma de decisiones.

En cuanto para Figueroa (2018), en su tesis *Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda.* Tuvo como objetivo analizar las teorías relacionadas y modelos de procesos logísticos, tomando como población a 44 personas. Su estudio fue cuantitativo de carácter descriptivo analítico de campo y bibliográfico. Teniendo como resultados que existe necesidad de implementar nuevos modelos de gestión de procesos logísticos en la empresa así mismo capacitar al personal y hacer continuo seguimiento a los indicadores de gestión logística, concluyendo que un 87.14% indicaron que hay deficiencia en la atención en los despachos, el 87.5% indico que no están de acuerdo ni en desacuerdo referente a las entregas de mercaderías 54.59% y 38.32 en desacuerdo reflejando las falencias el poco control que se da en los procesos, capacitación al personal.

Castaño (2017), en su artículo de investigación denominado *desafíos para la buena dispensación de medicamentos*, tuvo como objetivo reconocer los factores que indican la relación que existe entre la dispensación con el adecuado uso de los medicamentos en los pacientes. Cuenta con un enfoque cuantitativo diseño transversal. Aplicándose el cuestionario a una muestra de 138 usuarios. Teniendo como resultado que solo el 25 % de usuarios sabe el concepto de la dispensación

de medicamentos llevando a estos el oportunismo de los dispensadores la que velan solo por el ingreso de la droguería para llegar a un buen salario. En la que se llegó a la conclusión que la relación no es positiva ya que se debe mejorar los procesos de dispensación teniendo en cuenta la salud de los pacientes.

En cuanto a Gellibert (2015), en su tesis nominada *propuesta de mejora en procesos logísticos de la empresa Hidrosa S.A. para maximizar la satisfacción del cliente*. Tuvo como objetivo determinar la incidencia de los procesos logísticos en la satisfacción de los clientes, su enfoque fue cuantitativo y cualitativo usando como técnicas las entrevistas y encuestas, con método deductivo y tipo de investigación de campo, descriptiva y bibliográfica, con una muestra de 170 clientes, tuvo como conclusión poder detectar los procesos operativos desarrollados manualmente tomaban más tiempo generando retrasos en la entrega de y un bajo nivel de satisfacción por parte de los clientes.

Referente a las teorías, la palabra logística etimológicamente proviene del término “logistikos” siendo este término usado en el siglo VII antes de cristo, significando también como “saber calcular”. Para los años antes de Cristo en Grecia en el año 489 la palabra logística ya se consideraba ya que esta se definía a “hacer algo lógico”. Se consideró como concepto en el año de 1844 por el ingeniero, francés Jules Juvenel Dupuid, teniendo como principio relacionar los costos del inventario y del transporte.

Para los siguientes años, los avances conceptuales para la logística son dados por la milicia estadounidense siendo los estrategas sobresalientes Alfred Thayer Mahan, Cyrus Thorpe y Henry E. Eccles quienes dieron importancia a la clasifican de los procesos logísticos y la formación de esta.

En 1985 ya teniendo un grupo de conceptos que surgían desde la década de los cincuenta el Council of Logistics Management (CLM) define a la logística como “un proceso de la cadena de suministros que plantea, implemente y controla los bienes como servicios teniendo como propósito la satisfacción los requerimientos de los clientes”

Para el 2003 el cambio de la definición no era mucho dado que el CLM indica como definición “el proceso de la cadena de suministros que plantea implementa y

controla el flujo hacia adelante y en reversa de bienes o servicios desde el punto de origen hasta el propósito de satisfacer al cliente”

En cuanto a la dispensación, en el tercer milenio antes de cristo ya se utilizaban los fármacos como el ruibarbo y opio considerándolos para la preparación de los medicamentos. Teniendo en cuenta que en la india influencio la botánica siendo sus remedios dulces, en Egipto códigos como el Papiro Ebers consideran a las plantas animales y minerales para la formulación de los medicamentos asá misma establecen pautas para la administración como el uso interno o externo y su conservación.

En Grecia y Roma (desde el siglo IV a C. al año 476 d. C) Alcmeón de Crotona inicia la medicina racional influenciando por lo religioso ya que no existía el farmacéutico, pero nace la farmacia galénica. En la edad media (476 – 1453) en este periodo se inicia la existencia a las farmacias como un lugar físico en la que se dispensan medicamentos. En 1221 la primera farmacia de Europa fue creada por los frailes dominicos del convento de Santa María Novella en Florencia (Italia) ellos realizaban el cultivo de plantas para la elaboración de las medicinas, pero no vendían al público hasta cuatro siglos después. En 1422 se decide vender los medicamentos elaborados por los frailes de Florencia.

Entre los años 1848 y 1914 se sigue desarrollando la medicina aparecen los inyectables, goteros, bolsas de oxígeno capsulas siendo estos aportes importantes. Los farmacéuticos de 1890 se encontraban bien informados sobre la evolución de la ciencia de la farmacia. Desde finales del XIX el farmacéutico realiza preparados, así como la dispensación de medicamentos.

Definiendo a la logística, esta consiste en la sucesión de procesos relacionados de la administración de flujos materiales, como de información las cuales involucra a los beneficios de tiempo, de lugar, de cantidad, de posesión dentro de las empresas u organizaciones y las personas siendo usuario final el cliente. (Rozo, 2014, citado por Castillo, 2019)

Un sistema logístico típico tiene componentes básicos como: control de inventarios, compras, servicio al cliente, transporte, almacenamiento y provisión.

(Novoa, F., et al. 2009). Para poder proyectar y gestionar un sistema de logístico eficaz como eficiente para el cliente. (Pinheiro, O., et al. 2017).

Para Servera (2010, citado por Fontalvo et al., 2019) la logística por muchos años se limitaba solo a la realización de actividades operativas de las empresas, quiere decir que los empresarios solo tenían la concepción que este proceso permitía que se entreguen los productos al cliente desde la producción. Así mismo se enfocaban en el ahorro de espacios, reducción de costos y la planificación para la entrega a los clientes.

La logística consiste en poder planificar, controlar y poder hallar oportunidades de mejoras en el proceso de flujo de materiales, servicios e información. Teniendo como objetivo primordial es satisfacer la demanda considerando siempre la cantidad, oportunidad y calidad al menor costo para la empresa (Carro & González, 2013 citado por Brand et al., 2017)

Para Rozo (2014) “los procesos consisten contar con una buena administración y planeación de procesos integrados de una cadena logística considerando la satisfacción del usuario que es el cliente, logrando un costo adecuado y bajo los estándares de calidad; mostrando un precio moderado en el momento oportuno”. (p.14)

Tomando en cuenta lo indicado los procesos logísticos se dan para poder lograr una cadena fluida de procedimientos y así lograr una satisfacción tanto para la organización como para el cliente final, dado que si se da el procedimiento adecuado se logra un menor costo, tiento entre otros factores.

En cuanto a las dimensiones del proceso logístico según Rozo en su libro denominado Gerencia Logística: Estrategia y análisis en la cadena logística. En la cual menciona como dimensiones del proceso logístico a los inventarios, almacén, transporte y los procesos.

Para Rozo (2014) indica que los inventarios: Son un activo que indica el volumen como la cantidad disponible en un almacén, siendo estos insumos, productos elaborados o algún stock que cuente una empresa u organización. (p. 85)

Así mismo menciona Bofill, et al. 2017 que el inventario representa una adecuada gestión en las empresas, ya que tiene esta influencia en el adecuado servicio al cliente, como también en los costos de la empresa.

Los inventarios en la mayoría son componentes principales de las empresas, permitiendo la toma de decisiones como la inversión por ello se debe de tomar en cuenta el factor costo siendo este un objetivo principal para un mejor rendimiento. (Ramírez & Manotas, 2014 citado por Asencio et al., 2017)

Para Meana (2017), “El inventario es la verificación y el control de los productos o bienes con los que cuenta una organización, la cual nos permite verificar o confirmar el tipo de existencia que tiene la empresa, siendo este importante dado que proporciona factores de valoración pormenorizada de las mercancías de las que se cuenta al día”. (p.3)

En cuanto a Ladrón (2020), “Las empresas están obligadas a realizar inventarios ajustándose a lo que se tiene dado que una sobrevaloración del mismo (quiere decir que se tiene más de lo que existe en realidad) haciendo que el valor de la empresa sea elevado. En tanto una infravaloración hará que los impuestos a pagar sean menores”. (p.9)

Con respecto para la dimensión almacén, Rozo (2014) menciona que se debe de tener o realizar un análisis del perfil de un almacén, así mismo una gestión de almacenaje de productos finales. (p.25).

Según Marín (2018), es una unidad de servicio con una estructura orgánica y funcional de una empresa, la que tiene por objetivo poder custodiar, controlar, como proteger y abastecer a la empresa.

Para Escudero (2014) indica que un almacén es como el lugar donde se colocan o guardan los productos o materiales siendo este como un depósito de mercancías. (p.18).

Los procesos operativos en un almacén son todas las actividades que se desarrollan dentro de él, con recursos materiales o humanos siendo todo el proceso para llegar al cliente. Teniendo el objetivo es realizar los procedimientos sin errores

y con la calidad que el cliente requiera, mejorando la productividad a través de la coordinación para lograr los bajos costos generando una ventaja competitiva.

En cuanto a la dimensión transporte, Rozo (2014) manifiesto que el transporte es el encargado de la administración y programación en cuanto al envío y entrega a los clientes. (p.25)

Para Mora (2014) define al transporte como toda actividad encargada de realizar el traslado de un producto desde un punto de salida hasta un punto de destino. (p.6).

El transporte es un factor importante para las empresas en todos los sectores, siendo este importante para el traslado de productos, considerando que este brinde las condiciones adecuadas para el traslado de los productos. (Hurtado et al., 2018).

Al hablar del transporte, es hablar del movimiento de la carga o mercadería de una organización siendo este de varios tipos como el aéreo, marítimo, terrestre, en la cual se trasladan ya sean insumos, material o productos terminados de un punto a otro según sea la demanda.

Para la dimensión procesos, Rozo (2014) considera que los procesos o procedimientos son el pedido del cliente, las órdenes de compra y la planificación del sistema. (p.25)

Los procesos buscan encontrar la mejor solución para la fabricación como para la distribución, siendo la empresa la que debe de encontrar una buena ubicación con respecto al producto. Teniendo en cuenta los costos. Así mismo considerar los factores que pueden afectar la calidad de la producción y el transporte.

En cuanto a la dispensación de medicamento “siendo este el proceso de entrega al usuario final, ya que no solo es el despacho sino también se le indica sobre el uso adecuado al usuario, así mismo se le menciona sobre los efectos y la dosificación y esto solo lo puede realizar un personal de salud” (DIGEMID, 2017). Al respecto podemos mencionar que este acto solo lo puede realizar un profesional farmacéutico o un técnico en farmacia la cual debe de informar al usuario. Así

mismo indicar el uso adecuado de los medicamentos dado a ello se dará la mejora en la dispensación.

Marín (2017) menciona que las farmacias son lugares de dispensación de medicamentos que está dirigido a un amplio público, la cual tiene una función es la de incentivar el consumo de medicamentos mas no a restringirlos. Ya que en este lugar el químico farmacéutico es la persona con dichos conocimientos para una adecuada dispensación, pero no incentiva la salud si no busca la rentabilidad. Así mismo indica que existe una estructura económica y un arreglo dando un énfasis en la parte comercial.

Según Rodríguez et al., (2017) nos indica que una dispensación adecuada tiene como objetivo tener la disposición de medicamentos primordiales al paciente, brindando un máximo beneficio en su medicación, así mismo dar una seguridad al paciente y lograr bajar los costos de los medicamentos. Así mismo el farmacéutico o técnico debe lograr durante la dispensación, que el paciente conozca las propiedades, beneficios o riesgos contribuyendo en la educación al paciente ante el uso de sus medicamentos.

En cuanto a la dispensación Castaño (2017) indica que los dispensadores, son contratados para dispensar y no pueden hacerlo según su criterio si no pensando en cumplir las metas como objetivos que le solicita la empresa (generar rentabilidad o utilidades).

Para Alves et al., (2020) en todo el mundo los farmacéuticos han cambiado sus funciones siendo reconocidos como guías para los pacientes realizando un adecuado suministro de medicamentos sobre todo demostrando el compromiso y la innovación de la fuerza laboral farmacéutica ante la lucha contra el COVID-19.

En cuanto a las dimensiones de la dispensación de medicamentos consideramos al manual de buenas prácticas de dispensación del ministerio de salud DIGEMID (2017) en el cual detalla que el proceso de dispensación se da cuatro en actividades las cuales se detalla

Para la dimensión recepción y validación de la prescripción, según DIGEMIG (2017) para la dispensación de medicamentos se debe de tener en cuenta que la receta médica sea leíble para así poder evitar confusión u equivocación en la

dispensación, así mismo la receta debe estar sujeta según las normas vigente, considerando el químico o técnico el llenado adecuado de la receta como el sello del médico tratante, nombre del producto farmacéutico o (DCI), la forma farmacéutica y concentración del medicamento, la posología esta permite conocer o identificar la dosis a tomar y el tiempo indicado así también como la duración del tratamiento médico, si la receta son de productos controlados se debe de verificar nombre del paciente la fecha sello y firma del médico tratante y su dosificación para dicho control.

También se debe considerar que el químico farmacéutico puede atender como observar las recetas en caso falte datos, comunicando al paciente el error que se ha detectado, considerando no genere o cuestione el accionar del médico.

Un punto importante es que las recetas médicas tienen un plazo de validez ya que no se podrá dispensar medicamento alguno pasada la fecha del tratamiento.

En cuanto a la dimensión análisis e interpretación de la prescripción, para la DIGEMID (2017) en cuanto al análisis e interpretación de la receta comprende una correcta lectura de la prescripción, correcta interpretación de acuerdo al diagnóstico, la dosificación adecuada según días de tratamiento, calculo adecuado de la dosis para la entrega de los medicamentos, identificar las interacciones medicamentosas para que no genere duplicidad entre medicamentos, en el caso surja alguna duda esta se debe de consultar al médico tratante.

Según el Artículo 33° de la ley general de salud, el personal farmacéutico está en la capacidad de brindar otros productos como opciones de medicamentos químicas y farmacológicamente equivalentes, considerando que son solo alternativas ya que son del mismo principio activo.

Para la dimensión preparación y selección de los productos para su entrega, de acuerdo a la DIGEMID (2017) la preparación y selección, es una peculiaridad esencial del proceso de dispensación de medicamentos dado que para poder realizar la selección del medicamento de los anaqueles se debe leer bien la receta y saber de qué laboratorio es dicho medicamento, considerando su forma farmacéutica como presentación según lo prescrito.

Antes de la entrega del medicamento, se debe verificar la fecha de vencimiento, así como el contenido del producto que este en buenas condiciones, también verificar el rotulado con la receta.

Para las pastillas o capsulas se debe mostrar al paciente la cantidad y si estos son a granel se deben usar la indumentaria adecuada (frasco estéril, guantes). Además, debe de colocarse en el frasco el nombre del producto la presentación la cantidad, vencimiento y el número del lote todo en el rotulo.

En cuanto para la dimensión entrega de los productos e información por el dispensador, conforme a la DIGEMID (2017) la entrega de los medicamentos al paciente se debe de dar por el químico farmacéutico o personal técnico en la cual se le debe de brindar la información como la orientación sobre la administración del medicamento, la dosificación, las condiciones de conservación también se le debe de informar sobre las reacciones adversas.

Se les debe de indicar al paciente sobre el tiempo del tratamiento y la vía de administración, también se debe considerar a la información brindada en qué momento tomar los medicamentos, como tomar o aplicar el medicamento, como debe de guardarlos o su adecuada conservación del medicamento.

Los pacientes deben de lograr entender o comprender las indicaciones brindadas por el personal de salud, también ellos deben de ser tratados con respeto así mismo ser discretos ante ellos en cuanto a su diagnóstico.

III. Metodología

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio realizado fue descriptivo correlacional, para Hernández et al., (2014), descriptivo es el que especifica las propiedades como las características de los procesos o fenómenos que están en análisis. (p. 98)

En cuanto Hernández et al., (2014) menciona, que correlacional tiene como intención dar a conocer el vínculo que tienen dos variables en un concepto específico.

La investigación, fue de enfoque cuantitativo no experimental y diseño corte transversal.

La investigación cuantitativa, investiga la objetividad, considerando la realidad y que se pueda ver sin afectarla. (Ramírez et al., 2012). Así mismo Hernández et al., (2014) menciona que un enfoque cuantitativo es un conjunto de procesos dado que este es secuencial ya que se dan por etapas y no podemos saltarnos. (p.4)

Muñoz (2015), indico que requiere encontrar información directa como objetiva mediante su hipótesis, permitiendo mediante el diseño poder encontrar las respuestas y así poder explicar los resultados. (p.145)

Definiendo a la investigación no experimental Hernández et al., (2014), como la investigación en la cual no se manipulan las variables, esto quiere decir que no se coge la variable independiente para ver el efecto con otra variable. (p.185). También para Hernández (2018) la investigación no experimental no se manipula, quiere decir realiza el estudio de los fenómenos en su forma natural como se están desarrollando, permitiendo describirlas y analizar las variables y encontrar la relación entre ellas. (p.87). así mismo permite realizar las pruebas de hipótesis entre las relaciones que tienen las variables. (Herbas, B., 2018).

En cuanto al diseño transversal, Hernández et al., (2014), indico que describe las variables y las analiza la incidencia y su interrelación en un momento específico y dado.

3.2. Variables y operacionalización

Las variables del estudio fueron dos, la primera los procesos logísticos y la segunda la dispensación medicamentos.

- **Definición conceptual procesos logísticos:** Para Rozo (2014) “consisten en la administración y la planeación estratégica que se encuentra integrada por los flujos y procesos de la cadena logística para lograr la satisfacción del cliente, llegando a un costo razonable y bajo los estándares de calidad; mostrando un adecuado precio en el momento oportuno”. (p.14)

- **Definición operacional procesos logísticos:** fue medida a través de las dimensiones, siendo el inventario, almacén, transporte y los procesos, en la que se usó como instrumento el cuestionario y procesando los datos en el programa estadístico spss.
- **Indicadores procesos logístico:** siendo los indicadores selección de proveedores, gestión de compras, cantidad de Stock, gestión de recepción, distribución, Proceso de almacenaje, rotación de medicamentos, traslado de medicamentos, transportistas, programación, proceso de órdenes, órdenes de compra, sistema de control.
- **Escala de medición procesos logístico:** siendo la escala ordinal.

Para la variable dispensación de medicamentos se consideró lo siguiente:

- **Definición conceptual dispensación de medicamentos:** según el manual de dispensación de medicamentos (DIGEMID, 2017). Indica que “siendo este el proceso de entrega al usuario final, ya que no solo es el despacho sino también se le indica sobre el uso adecuado al usuario, así mismo se le menciona sobre los efectos y la dosificación y esto solo lo puede realizar un personal de salud”
- **Definición operacional dispensación de medicamentos:** fue medida a través de las dimensiones, siendo recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de los productos para entrega, entrega de los productos e información por el dispensador, en la que se usó como instrumento el cuestionario y procesando los datos en el programa estadístico spss.
- **Indicadores dispensación de medicamentos:** se considero los siguientes indicadores, Sello Medico, concentración farmacéutica, unidades por toma, dosificación, lectura correcta, cálculo de dosis, forma farmacéutica, fecha de vencimiento, rotulado, higiene, entrega e informa, comprueba la información.
- **Escala de medición dispensación de medicamentos:** siendo la escala ordinal.

Se adjunta en anexos la matriz de operacionalización de variables

3.3. Población muestra y técnicas de muestreo

La población para Hernández et al., 2014. No por tener una población grande el estudio será mejor, este se tiene que delimitar con base al planeamiento del problema, la población debe tener las características como lugar y tiempo. (p.174)

Agregando a lo anterior para Arias et al., 2016. La población es un grupo de casos mencionados, limitados y accesibles siendo estos una referencia para poder seleccionar la muestra.

Para la investigación se tomó en cuenta a los trabajadores técnicos y químicos de la cadena de boticas, considerando una población de 54 trabajadores. Así mismo se aplicó el censo, puesto que se tomó en cuenta a toda la población existente. Ya que la población es limitada en la cadena de boticas. Considerando a la técnica estadística no probabilística, de carácter censal por conveniencia de la autora.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se usó para la investigación fue la encuesta, aplicando el instrumento en la medición para las dos variables, procesos logísticos y la dispensación de medicamentos.

Para López y Fachelli (2015), la encuesta es una técnica que permite recoger datos siendo estos a través de la interrogación de las personas teniendo como finalidad obtener información sobre los conceptos ante un problema de investigación. (p.8)

La técnica de la encuesta permite conocer el estado de las variables, en base a preguntas realizadas para la obtención de la información así mismo poder lograr el objetivo de la investigación. (Arias, 2006, citado por Madriz, 2019)

El cuestionario tuvo como función poder recabar información para conocer la relación entre las variables, este se evaluará con un X en la cada casilla correspondiente. Siendo este compuesto por una serie de preguntas para obtener la relación. (Torres, 2019).

Para López y Fachelli (2015), el cuestionario es un instrumento rígido que permite poder recoger la información de los entrevistados a través de preguntas intentando mostrar una misma situación a todos, (p.17)

En tanto Palella y Martins (2012) mencionan que el cuestionario es una técnica que se aplica a sectores amplios del universo, siendo económico aplicándolo de forma individual (p. 123).

Por ello el cuestionario permitió la recolección de datos o información que permite determinar la relación de las variables. El cuestionario estuvo compuesto por 14 ítems para cada variable a través de escala de medición tipo Likert, que cuenta con cinco puntos siendo estos (1) Nunca (2) casi nunca (3) a veces (4) casi siempre (5) siempre.

Considerando lo que indica Villasis, et al., 2018, la validez en una investigación nos muestra la verdad o la semejanza de ello según sus resultados.

Para la validación del instrumento, se tomó en cuenta el juicio de 3 expertos de investigación del rubro de salud, siendo los siguientes: Maestra Dennisse Rudy Lagos Guerreros, Maestro Villanueva Valenzuela Milton y el Maestro Mendoza Quijano Elito. En la que tuvo como objetivo la calificación del grado de validez del instrumento que es el cuestionario.

Certificados de validez [Anexos]

Ficha técnica de los instrumentos [Anexos]

Para Hernández et al., (2014) la confiabilidad es la encargada de evaluar y calcular todos los instrumentos permitiendo poder determinar cada uno de ellos. Además, los instrumentos pueden contar con varios tipos de escalas permitiendo que fiabilidad se establezca para cada escala. (p.294)

El análisis de confiabilidad será la validez, teniendo la participación del juicio de expertos considerando ellos los criterios según experiencias adquiridas. (Mechán, 2019).

Análisis de la confiabilidad del alfa de cronbach: para el análisis de confiabilidad se usó un instrumento para cada variable que consta de 14 preguntas cada uno. Los datos obtenidos se procesaron en el sistema SPSS 26, teniendo este el fin de medir las correlaciones entre las variables que forman parte de la escala. Teniendo en cuenta los intervalos del coeficiente alfa de Crombach.

Resultados de la confiabilidad [Anexo]

Resultado de la confiabilidad para la variable procesos logísticos:

Según la prueba estadística de fiabilidad mediante el alfa de Crombach para la variable procesos logísticos fue de 0,995 nos indica que el instrumento tiene una excelente fiabilidad, por lo tanto, puede ser aplicado para la obtención de datos de la investigación.

Resultado de la confiabilidad para la variable dispensación de medicamentos:

Según la prueba estadística de fiabilidad mediante el alfa de Crombach para la variable dispensación de medicamentos fue de 0,996 nos indica que el instrumento tiene una excelente fiabilidad, por lo tanto, puede ser aplicado para la obtención de datos de la investigación.

3.5. Procedimientos

Para Ríos (2017), es una forma de que el investigador pueda obtener información como datos, determinando un instrumento a usar. Considerando que se debe de definir de manera precisa el problema a investigar, recursos, características de análisis y el grado o control de las variables. (p.101)

Para ello se realizó una solicitud a la empresa para que se nos autorice poder aplicar las encuestas a los trabajadores. Siendo esta positiva por parte de la organización. Se desarrolló las encuestas el mismo día a todos los trabajadores con el fin de obtener el resultado de la validación del instrumento relacionado al cuestionario, el mismo que fue desarrollado según la base de datos en SPSS 26. Así mismo se procesaron los datos según la prueba de alfa de Crombach para determinar la fiabilidad.

Constancia para la realización de la investigación. [Anexo]

3.6. Método de análisis de datos

La prueba Kolmogorov-Smirnov según Quispe (2016), permite comparar la distribución que se observa entre los valores de la covariable en los puntos x_1, \dots, x_n . permitiendo poder comparar el grado de concordancia y la distribución teórica. La prueba nos dio como resultado un nivel de sig de 0,020 para la variable procesos

logísticos y un nivel de sig de 0.003 para la variable dispensación de medicamentos lo cual nos indica, que no tiene una distribución normal mostrándonos la prueba no paramétrica. Mondragón (2014), indica que la correlación de Spearman es un método estadístico no paramétrico que permite investigar la relación entre dos variables cuantitativas.

En cuanto para la comprobación de la hipótesis, se utilizó una estadística inferencial, realizando la prueba de hipótesis como también la de tablas cruzadas, por ello se realizó también la prueba de correlación para cada variable. Así mismo para conocer el grado de relación mediante el nivel de significancia se consideró el coeficiente de correlación de rho de Spearman.

Una vez que se aplicó el instrumento, se procedió al vaciado de información de datos obtenidos al programa SPSS 26 para poder procesarlos y analizarlos. Permittiéndonos obtener resultados para cada variable siendo estos expresados en cuadros o tablas estadísticas.

Teniendo en cuenta que el cuestionario nos permitió recopilar los datos descriptivos para así poder determinar la relación entre las dos variables respondiendo este con un X en la casilla correspondiente, para ello se consideró los indicadores adecuados para la realización de las preguntas.

3.7. Aspectos Éticos

La investigación no atenta contra los principios y derechos de la universidad, así mismo el trabajo es inédito y no atenta contra la vida y la salud del hombre, los animales y las plantas, siendo este de responsabilidad de la investigadora.

En cuanto principios éticos siendo el más importante la no maleficencia, la investigación no pretendió hacer daño alguno de ninguna manera directa o indirectamente. Con respecto al principio de beneficencia la investigación beneficiara a las organizaciones que necesiten realizar un estudio referente a las variables permitiendo tener información ya sea para corroborar o mejorar. Para el principio de autonomía el trabajo no atento contra la vida y la salud del hombre siendo este inédito. Finalmente, el principio de justicia siendo esta investigación óptima para el estudio de las variables.

IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se describirán los resultados para ello se tomará en cuenta las dimensiones e indicadores mencionados anteriormente en la investigación.

Tabla 1

Distribución de frecuencia para procesos logísticos – dispensación de medicamentos

		Dispensación de Medicamento			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Proceso Logístico	Malo	16,70%	9,30%	3,70%	29,60%
	Regular	3,70%	22,20%	14,80%	40,70%
	Bueno	3,70%	11,10%	14,80%	29,60%
Total		24,10%	42,60%	33,30%	100,00%

Fuente: Fuente SPSS según datos de encuestas.

Observamos en la tabla 1, que los procesos logísticos son regulares en un 40.7% y la dispensación es regular en un 42.6%.

Siendo objetivo general explicar la relación entre los procesos logísticos y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021. Como se muestra los resultados se puede indicar que cuando los procesos logísticos son buenos, la dispensación de medicamentos es buena en un 14.8%. Así mismo cuando el proceso logístico es regular, la dispensación de medicamentos es regular con 22.2% y cuando el proceso logístico es malo, la dispensación de medicamentos es malo en 16.7%.

Tabla 2

Distribución de frecuencia para inventarios – dispensación de medicamentos

		Dispensación de Medicamento			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Inventario	Malo	1,90%	3,70%	9,30%	14,80%
	Regular	7,40%	3,70%	3,70%	14,80%
	Bueno	14,80%	35,20%	20,40%	70,40%
Total		24,10%	42,60%	33,30%	100,00%

Fuente: Fuente SPSS según datos de encuestas.

Para la tabla 2, podemos demostrar que el inventario es bueno con 70.4% y la dispensación de medicamentos es regular con 42.6%

El primer objetivo específico es identificar la relación que existe entre el inventario y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021. Los resultados nos muestran que el inventario y la dispensación de medicamentos es bueno con 20.4%. También cuando el inventario es regular la dispensación de medicamentos es regular con 3.7%. Por otro lado, cuando el inventario es malo la dispensación de medicamentos es mala con 1.9%.

Tabla 3*Distribución de frecuencia almacén – dispensación de medicamentos*

		Dispensación de Medicamento			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Almacén	Malo	3,70%	7,40%	5,60%	16,70%
	Regular	16,70%	31,50%	9,30%	57,40%
	Bueno	3,70%	3,70%	18,50%	25,90%
Total		24,10%	42,60%	33,30%	100,00%

Fuente: Fuente SPSS según datos de encuestas.

En cuanto la tabla 3, nos muestra que el almacén es regular con 57.4% y la dispensación de medicamentos es regular con 42.6%.

El segundo objetivo específico es establecer la relación que existe entre el almacén y la dispensación de medicamentos en la cadena boticas, Ica, 2021. Según los resultados nos indican que el almacén y la dispensación de medicamentos es bueno en 18.5%, además cuando el almacén es regular, la dispensación es regular con 31.5%. También nos muestra que cuando el almacén es malo la dispensación de medicamentos es mala con 3.7%.

Tabla 4*Distribución de frecuencia transporte – dispensación de medicamentos*

		Dispensación de Medicamento			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Transporte	Malo	7,40%	3,70%		11,10%
	Regular	13,00%	14,80%	9,30%	37,00%
	Bueno	3,70%	24,10%	24,10%	51,90%
Total		24,10%	42,60%	33,30%	100,00%

Fuente: Fuente SPSS según datos de encuestas.

Se observa en la tabla 4, que el transporte es bueno 51.9% y la dispensación es regular 42.6%.

El tercer objetivo específico es identificar la relación que existe entre el transporte y la dispensación de medicamentos en la cadena boticas, Ica, 2021. Señalando mediante los resultados, cuando el transporte es bueno, la dispensación de medicamentos también es buena con 24.1%, asimismo cuando el transporte es regular, la dispensación de medicamentos es regular con 14.8% además cuando el transporte es malo, la dispensación de medicamentos es malo con 7.4%.

Tabla 5

Distribución de frecuencia proceso – dispensación de medicamentos

		Dispensación de Medicamento			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Proceso	Malo	9,30%	1,90%	7,40%	18,50%
	Regular	9,30%	20,40%	13,00%	42,60%
	Bueno	5,60%	20,40%	13,00%	38,90%
Total		24,10%	42,60%	33,30%	100,00%

Fuente: Fuente SPSS según datos de encuestas.

Además, en la tabla 5, se puede evidenciar que el proceso y la dispensación es regular con 42.6%.

En cuanto al cuarto objetivo específico, es establecer la relación que existe entre el proceso y la dispensación de medicamentos en la cadena boticas, Ica, 2021. Se indica por medio de los resultados, que cuando el proceso es bueno, la dispensación es buena con 13.0%, agregando a lo anterior cuando el proceso es regular, la dispensación es regular con 20.4%, de igual forma cuando el proceso es malo la dispensación es mala con 9.3%.

Tabla 6*Correlaciones procesos logísticos – dispensación de medicamentos*

			Proceso logístico	Dispensación de medicamento
Rho de Spearman	Proceso logístico	Coefficiente de correlación	1	0,412**
		Sig. (bilateral)	.	0,002
		N	54	54
	Dispensación de medicamento	Coefficiente de correlación	0,412**	1
		Sig. (bilateral)	0,002	.
		N	54	54

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ho: No existe relación entre los procesos logísticos y la dispensación de medicamentos en una cadena de boticas, Ica, 2021.

Ha: Existe relación entre los procesos logísticos y la dispensación de medicamentos en una cadena de boticas, Ica, 2021.

De acuerdo con la contrastación de hipótesis, se halló evidencia que permite aceptar la hipótesis general, del mismo modo poder aceptar el índice de correlación, ello quiere decir que no se rechaza la hipótesis alterna. Considerando que el valor de significancia es 0,002 de igual manera el índice de correlación es de 0,412 indicando ello, que existe una correlación positiva moderada.

Tabla 7*Correlaciones Inventario – dispensación de medicamentos*

			Inventario	Dispensación de medicamento
Rho de Spearman	Inventario	Coeficiente de correlación	1	0,143
		Sig. (bilateral)	.	0,302
		N	54	54
	Dispensación de medicamento	Coeficiente de correlación	0,143	1
		Sig. (bilateral)	0,302	.
		N	54	54

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ho: No existe relación entre los inventarios y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021.

Ha: Existe relación entre los inventarios y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021.

De acuerdo con la contrastación de hipótesis, se halló evidencia que permite aceptar la hipótesis específica, del mismo modo poder aceptar el índice de correlación, ello quiere decir que no se rechaza la hipótesis alterna. Considerando que el valor de significancia es 0,302 y el índice de correlación es de 0,143 lo que indica que existe una correlación positiva muy baja.

Tabla 8*Correlaciones almacén – dispensación de medicamento*

			Almacén	Dispensación de medicamento
Rho de Spearman	Almacén	Coeficiente de correlación	1	0,386**
		Sig. (bilateral)	.	0,004
		N	54	54
	Dispensación de medicamento	Coeficiente de correlación	0,386**	1
		Sig. (bilateral)	0,004	.
		N	54	54

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ho: No existe relación entre el almacén y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021.

Ha: Existe relación entre el almacén y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021.

De acuerdo con la contrastación de hipótesis, se halló evidencia que permite aceptar la hipótesis específica, del mismo modo poder aceptar el índice de correlación, ello quiere decir que no se rechaza la hipótesis alterna. Considerando que el valor de significancia es 0,004 y el índice de correlación es de 0,386 lo que indica que existe una correlación positiva baja.

Tabla 9*Correlaciones Transporte – dispensación de medicamento*

			Transporte	Dispensación de medicamento
Rho de Spearman	Transporte	Coefficiente de correlación	1	0,423**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	54	54
	Dispensación de medicamento	Coefficiente de correlación	0,423**	1
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	54	54

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ho: No existe relación entre el transporte y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021.

Ha: Existe relación entre el transporte y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021.

De acuerdo con la contrastación de hipótesis, se halló evidencia que permite aceptar la hipótesis específica, del mismo modo poder aceptar el índice de correlación, ello quiere decir que no se rechaza la hipótesis alterna. Considerando que el valor de significancia es 0,001 y el índice de correlación es de 0,423 lo que indica que existe una correlación positiva moderada.

Tabla 10*Correlaciones proceso – dispensación de medicamentos*

			Proceso	Dispensación de medicamento
Rho de Spearman	Proceso	Coefficiente de correlación	1	0,189
		Sig. (bilateral)	.	0,171
		N	54	54
	Dispensación de medicamento	Coefficiente de correlación	0,189	1
		Sig. (bilateral)	0,171	.
		N	54	54

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Ho: No existe relación entre el proceso y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021.

Ha: Existe relación entre el proceso y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021.

De acuerdo con la contrastación de hipótesis, se halló evidencia que permite aceptar la hipótesis específica, del mismo modo poder aceptar el índice de correlación, ello quiere decir que no se rechaza la hipótesis alterna. Dado que el valor de significancia es de 0,171 y el índice de correlación es de 0,189 lo que indica que existe una correlación positiva muy baja.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre los procesos logísticos y la dispensación de medicamentos en una cadena de boticas, Ica, 2021. Así mismo determinar la relación de las dimensiones de la variable procesos logísticos que son: inventario, almacén, transporte y proceso con la variable dispensación de medicamentos.

Entre las fortalezas que se dieron al realizar la investigación es que su enfoque es cuantitativo, siendo ello un conjunto de procesos secuenciales que se dan por etapas y no podemos saltarnos según Hernández et al., (2014) así mismo indica también que es correlacional dado que permite conocer el vínculo que tienen dos variables en un concepto específico. Siendo este estudio no experimental indicando Hernández et al., (2014), en la cual no se manipulan las variables, En cuanto al diseño transversal, menciona que describe las variables y las analiza la incidencia y su interrelación en un momento específico y dado. Para recopilación de información, fue importante y de gran ayuda poder contar con el apoyo de todos los jefes de cada botica, ya que ellos realizan sus reuniones mensuales con todo el personal a cargo cada fin de mes y en la reunión se pudo realizar la toma de datos con un cuestionario para cada variable de 14 preguntas.

En cuanto la parte operacional las variables procesos logísticos y dispensación de medicamentos son medidas a través de las dimensiones e indicadores siendo las dimensiones para el proceso logístico el inventario, almacén, transporte y procesos; teniendo como indicadores a selección de proveedores, gestión de compras, cantidad de Stock, gestión de recepción, distribución, proceso de almacenaje, rotación de medicamentos, traslado de medicamentos, transportistas, programación, proceso de órdenes, órdenes de compra, sistema de control. En cuanto a la dispensación de medicamentos sus dimensiones son recepción y validación de la prescripción, análisis e interpretación de la prescripción, preparación y selección de los productos para entrega, entrega de los productos e información por el dispensador, siendo sus indicadores sello médico, concentración farmacéutica, unidades por toma, dosificación, lectura correcta, cálculo de dosis,

forma farmacéutica, fecha de vencimiento, rotulado, higiene, entrega e informa, comprueba la información.

Una debilidad que se presentó en la investigación fue la población, pero nos basamos a los que indico Hernández, Fernández y Baptista (2014), no por tener una población grande el estudio será mejor. Debido a que la población fue limitada, tomando en cuenta a los trabajadores técnicos y químicos de la cadena de boticas, considerando una población de 54 trabajadores. Así mismo se aplicó el censo, puesto que se tomó en cuenta a toda la población existente. Ya que la población es limitada en la cadena de boticas. Considerando a la técnica estadística no probabilística, de carácter censal por conveniencia de la autora. Otra debilidad fue poder coordinar con los validadores la validación de los instrumentos ya que por motivos laborales era difícil, pero se logró la validación. Otro punto fue el procesamiento de datos siendo algo que se podía manejar buscando la información adecuada.

Los resultados nos muestran que los procesos logísticos son regulares en un 40.7% y la dispensación es regular en un 42.6%. del mismo modo hay un grupo que considera que los procesos logísticos son malos en un 29,6% y la dispensación es mala en un 24,1% y finalmente un grupo considera que los procesos logísticos son buenos con 29,6% y la dispensación de medicamentos es buena en un 33.3%. en cuanto al análisis de relación entre ambas variables, observamos que el mayor porcentaje de datos se da cuando los procesos logísticos son regulares la dispensación de medicamentos es regulara con un 22.2%, además cuando los procesos logísticos son buenos la dispensación de medicamentos es buena en un 14,8% y cuando el proceso logístico es malo la dispensación de medicamentos es mala en un 16,7%. Permitted afirmar que hay relación entre las dos variables, demostrado ello en los resultados de la prueba estadística de Spearman ($Rho=0.412^{**}$, sig. (Bilateral)=0.002; $p \leq 0.05$).

Observando los resultados obtenidos de las dimensiones de la variable procesos logísticos independientemente, se puede observar lo siguiente, que inventario recibe la más alta calificación con 70.4% de bueno, seguido por transporte con

51.9% de bueno, seguido por proceso con 38.9% de bueno y el almacén con 25.9% de bueno. Por lo que indica que el inventario y el transporte se encuentran por encima de la variable procesos logísticos. Por otro lado, el proceso y el almacén se encuentran por debajo de la variable proceso logístico. En consecuencia, los representantes de la cadena de boticas, deben de considerar en mejorar los indicadores de proceso y almacén, considerando los procedimientos y estrategias de los procesos logísticos permitiendo un flujo adecuado de tal forma que no exista problemas en la cadena de flujo y así mismo no genere inconvenientes a los trabajadores en la dispensación de medicamentos.

En cuanto para Castaño (2020) en su investigación nos indica que solo el 25 % de los usuarios sabe que es dispensación, de la misma manera menciona que el 86% de los dispensadores reconocen el alto flujo de los clientes siendo esto una dificultad en el proceso de dispensación. Así mismo Pastor (2020) indico en su investigación, que los errores se disminuyen cuando hay presencia del personal farmacéutico y de los procedimientos operativos estandarizados disminuyendo a 49,3% para lo que proponen una implementación del sistema de dispensación de medicamentos por dosis unitaria. De la misma manera Gellibert (2015) detectaron que el 88% de los encuestados indican que los procesos operativos en el área de despacho desarrollados manualmente tomaban más tiempo generando retrasos en la entrega de productos como consecuencia afectaba el nivel de satisfacción en el cliente. y por último Figueroa (2018) en su tesis indico que un 87.14% de encuestados muestran deficiencia en la atención mostrando la necesidad de implementar nuevos modelos de gestión de procesos logísticos en la empresa así mismo capacitar al personal y hacer continuo seguimiento a los indicadores de gestión logística.

Realizando la contrastación de hipótesis para las variables procesos logísticos y dispensación de medicamentos se obtuvo la correlación de Spearman ($Rho=0.412^{**}$, sig. (Bilateral)=0.002; $p \leq 0.05$), lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre dichas variables, teniendo en cuenta que el valor del sig. = 0,002 y siendo esta menor que p valor, se confirma que existe relación entre los procesos logísticos y la dispensación de medicamentos en la

cadena de boticas. Estos resultados son similares a los de Padilla (2017), indicando que existe una relación positiva moderada entre las variables procesos administrativos y dispensación de medicamentos, mostrando una correlación y un nivel de significancia de ($Rho=0.526^{**}$, sig. (Bilateral)=0.000; $p\leq 0.05$). Así mismo para Cárdenas (2018), indica en su investigación que existe una relación significativa entre la dispensación de medicamentos y la satisfacción de pacientes ya que se obtuvo una correlación de Spearman ($Rho=0.882^*$, sig. (Bilateral)=0.001; $p\leq 0.05$), indicando una alta correlación. De la misma manera para Caballero (2018), indica en su investigación que existe una relación positiva fuerte entre las variables procesos logísticos y la dispensación de medicamentos, mostrando una correlación y un nivel de significancia de ($Rho=0.896^{**}$, sig. (Bilateral)=0.000; $p\leq 0.05$). Del mismo modo Salinas (2016), indica en su investigación que existe relación directa entre las variables procesos logísticos y la dispensación fármacos, mostrando que tuvo una relación significativa, en la que obtuvo la correlación de Spearman ($Rho=0.867^{**}$, sig. (Bilateral)=0.000; $p\leq 0.05$). En cuanto para Napán (2018) realizó la prueba de Chi- cuadrado de 38,739 donde $,000 < \alpha: ,01$ significa que existe diferencias significativas entre los factores predominantes, teniendo los procesos logísticos una incidencia significativa en la satisfacción del cliente..

De la misma manera se realiza la contrastación de hipótesis para las dimensiones de la variable procesos logísticos, siendo inventario, almacén, transporte y procesos. Con la variable dispensación de medicamentos. En la cual el inventario obtuvo la correlación Spearman ($Rho=0.143^{**}$, sig. (Bilateral)=0.302; $p\leq 0.05$) mostrando que existe una correlación entre las variables, considerando el valor de sig. = 0,00 y siendo esta menor que p valor, afirmando que existe relación entre el inventario y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021. Siendo estos resultados parecidos a los de Caballero (2018) en la que obtiene ($Rho=0.706^{**}$, sig. (Bilateral)=0.000; ($p\leq 0.05$); afirmando que existe una correlación positiva y fuerte entre el inventario y la dispensación de medicamentos en la farmacia del instituto nacional de salud mental Honorio Delgado.

De igual manera para la segunda dimensión se realizó la contrastación de hipótesis, del almacén con la dispensación de medicamentos en la que obtuvo la correlación

Spearman ($Rho=0.386^{**}$, sig. (Bilateral)=0.004; $p\leq 0.05$) mostrando que existe una relación positiva baja entre las variables, considerando el valor de sig. = 0,00 y siendo esta menor que p valor, asegurando que existe relación entre el almacén y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021. Estos resultados son semejantes a los de Caballero (2018) en la que obtiene ($Rho=0,948^{**}$, sig. (Bilateral)=0.000; ($p\leq 0.05$); afirmando que existe una correlación positiva y fuerte entre el almacén y la dispensación de medicamentos en la farmacia del instituto nacional de salud mental Honorio Delgado.

Después para la tercera dimensión realizamos la contrastación de hipótesis, de transporte con la dispensación de medicamentos en la que obtuvo la correlación Spearman ($Rho=0.423^{**}$, sig. (Bilateral)=0.001; $p\leq 0.05$) mostrando que existe una relación positiva moderada entre las variables, considerando el valor de sig. = 0,00 y siendo esta menor que p valor, asegurando que existe relación entre el transporte y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021. Estos resultados son similares a los de Caballero (2018) en la que obtiene ($Rho=0,621^{**}$, sig. (Bilateral)=0.000; ($p\leq 0.05$); afirmando que existe una correlación positiva y moderada entre el transporte y la dispensación de medicamentos en la farmacia del instituto nacional de salud mental Honorio Delgado.

Finalmente, para la cuarta dimensión se realizó la contrastación de hipótesis, de procesos con la dispensación de medicamentos en la que obtuvo la correlación Spearman ($Rho=0.189^{**}$, sig. (Bilateral)=0.171; $p\leq 0.05$) mostrando que existe una relación positiva baja entre las variables, considerando el valor de sig. = 0,00 y siendo esta menor que p valor, asegurando que existe relación entre el proceso y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021. Siendo estos resultados semejantes a los de Caballero (2018) en la que obtiene ($Rho=0,735^{**}$, sig. (Bilateral)=0.000; ($p\leq 0.05$); afirmando que existe una correlación positiva y moderada entre el proceso y la dispensación de medicamentos en la farmacia del instituto nacional de salud mental Honorio Delgado.

Obteniendo todos estos resultados se puede afirmar y evidenciar que existe correlación entre las dimensiones de los procesos logísticos con la dispensación de

medicamentos por ello se debe de considerar que, si mejoramos los procesos logísticos, podremos mejorar la dispensación de medicamentos, mejorando en las dimensiones de los procesos logísticos.

Podemos afirmar lo que indica Rozo (2014), con los resultados obtenidos que la logística es una sucesión de procesos relacionados a la administración de flujos materiales, involucrando al tiempo, cantidad, entre otros, siendo el usuario final el cliente. Del mismo indico que los procesos consisten contar con una buena administración y planeación de procesos integrados de una cadena logística considerando la satisfacción del usuario que es el cliente, logrando un costo adecuado y bajo los estándares de calidad; mostrando un precio moderado en el momento oportuno.

Con respecto a la dimensión de inventario nos apoyamos a lo que indica Meana (2017) siendo el inventario un proceso importante que permite la verificación y el control de los productos o bienes con los que cuenta una organización, la cual nos permite verificar o confirmar el tipo de existencia que tiene la empresa. En cuanto a la dimensión almacén Escudero (2014) indica que un almacén es como el lugar donde se colocan o guardan los productos o materiales siendo este como un depósito de mercancías. Del mismo modo para transporte nos apoyamos a lo que indica Rozo (2014) en la que manifiesta que el transporte es el encargado de la administración y programación en cuanto al envío y entrega a los clientes. Y por último y no menos importante el proceso Rozo (2014) indica también que los procesos o procedimientos son el pedido del cliente, las órdenes de compra y la panificación del sistema. Considerando los conceptos de cada dimensión y los resultados obtenidos se pude mencionar que se debe aplicar estrategias en cada proceso para la mejora de cada uno.

VI. CONCLUSIONES

- I. Para las variables procesos logísticos y dispensación de medicamentos se demostró una correlación positiva moderada, puesto que el valor del coeficiente de Spearman es: $Rho=0,0412$ de igual manera nos reflejó un valor de significancia de $sig.=0,002$. evidenciando el hallazgo del objetivo general donde existe relación entre los procesos logísticos y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021.
- II. Mediante el análisis realizado, para la dimensión inventario y la variable dispensación de medicamentos existe una correlación positiva muy baja, obteniendo el coeficiente de Spearman es $Rho= 0,143$ de igual manera nos reflejó un valor de significancia de $sig.= 0,302$. Es por ello, que se evidencia el primer objetivo específico que existe relación entre el inventario y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021.
- III. Se muestra en los resultados una correlación positiva baja entre la dimensión almacén y la variable dispensación de medicamentos, obteniendo el coeficiente de Spearman es $Rho= 0,386$ de igual manera nos reflejó un valor de significancia de $sig.= 0,004$. Por lo tanto, se demuestra que para el segundo objetivo específico existe una relación entre el almacén y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021.
- IV. Según los resultados nos muestran una correlación positiva moderada para la dimensión transporte y la variable dispensación de medicamento, considerando que Spearman es $Rho= 0,423$. de igual manera nos reflejó un valor de significancia de $sig.=0,001$. Entonces para el tercer objetivo específico existe una relación entre el transporte y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021.

- V. En cuanto para la dimensión proceso y la variable dispensación de medicamento hay una correlación positiva baja, obteniendo el coeficiente de Spearman es $Rho = 0,189$. y un valor de significancia de $sig. = 0,171$. demostrando que para el cuarto objetivo específico existe una relación entre el proceso y la dispensación de medicamentos en la cadena de boticas, Ica, 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Considerando los resultados y según la información obtenida por los trabajadores de la cadena de boticas, se elaboran las siguientes recomendaciones:

Primero: Teniendo como referencia a la hipótesis general en la que se obtuvo una correlación positiva moderada, podemos decir que se deben aplicar e implementar mejoras en los procedimientos para poder lograr que sea bueno el proceso logístico como la dispensación de medicamentos. Dado ello se recomienda analizar la información obtenida por los trabajadores y hacer seguimiento a las incidencias frecuentes mostradas por ellos. Así mismo plantear mejoras en los procesos logísticos y la dispensación de medicamentos.

Segundo: A la gerencia se recomienda perfeccionar los procesos logísticos mediante el control de inventarios siendo este parte importante del Kardex que se refleja para la dispensación de medicamentos, así mismo este cuenta con un sistema integrado que permita saber el stock real en las distintas áreas desde que ingresa el producto al establecimiento, almacén, transporte, dispensación. Logrando así poder tener información adecuada y valiosa para todas las áreas.

Tercero: Al área de almacén, se le recomienda optimizar la gestión de almacenaje, considerando la recepción de los productos por parte de los proveedores, teniendo en cuenta la cantidad requerida según orden de compra emitida por el área logística, haciendo seguimiento continuo a los medicamentos con alta rotación, así mismo considerar un adecuado almacenaje según normas FIFO Y FEFO.

Cuarto: Referente al transporte, considerar los pedidos según orden de entrega al cliente, tener en cuenta las programaciones según el área de dispensación. Del mismo modo respetar los procedimientos de entrega a los pacientes.

Quinto: Al área de logística se recomienda mejorar los procesos logísticos a través de un análisis referente a la demanda actual teniendo en cuenta los medicamentos de alta, media y baja rotación. Asimismo, poder seleccionar y

negociar estrategias con los proveedores, de la misma manera controlar las órdenes de compra haciendo seguimiento en los requerimientos según lo solicitado

Sexto: al área de dispensación, considerar los procesos como el control, inventario, entrega, dosis unitaria. Teniendo en cuenta todos los controles debidos para una buena dispensación, mejorar el proceso de análisis e interpretación como el de comprobación de información lo cual permitirá realizar una dispensación adecuada de principio a fin.

REFERENCIAS

- Alves, F., Lee, V., Nair, S., Murillo, M., Menge, T., & Sotiris, A. (2020). Pharmacists reinventing their roles to effectively respond to COVID-19: a global report from the international pharmacists for anticoagulation care taskforce (iPACT). *Journal of Pharmaceutical Policy and Practice*, 13. (12). <http://dx.doi.org/10.1186/s40545-020-00216-4>
- Arias, J., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). *The research protocol III. Study population*, 63 (2), 201-206. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Asencio, L., Gonzales, E., & Lozano, M. (2017). The Inventory as a determinant in the profitability of pharmaceutical distributors. *Retos*, 7 (13), pp.231-250. <https://doi.org/10.17163/ret.n13.2017.08> .
- Bofill, A., Sablón, N. & Florido, R. (2017). procedure to inventory management in the central warehouse of a cuban commercial chain. *Universidad y Sociedad*, 9 (1), 41-51. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000100006
- Brand, E., Monsalve, L., & Rojas, E. (2017). Analysis of Logistics Operations in the East Antioqueño Plateau Companies. *Revista Loginn*, 1 (1), ISSN 2590-744 <http://revistas.sena.edu.co/index.php/LOG/article/view/1019/1121>
- Caballero, A. M. (2018). *Procesos logísticos y dispensación de medicamentos en Farmacia del Instituto Nacional de Salud Mental Honorio Delgado – Hideyo Noguchi, 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UNCV. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/24495>

- Camacho, Z. (2018). *Tecnología de la información en la mejora del proceso logístico en las microempresas de Lima* [tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Institucional de la Universidad San Ignacio de Loyola. <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/8529>
- Cárdenas, L. (2018). *Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el centro de salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UNCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27790/cardenas_l.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castaño - Riobueno, G. A. (2017). Challenges for good medicaments' dispensing. *Revista CES Salud Publica*, 8 (1), 94-107. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-DesafiosParaLaBuenaDispensacionDeMedicamentos-6176886%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-DesafiosParaLaBuenaDispensacionDeMedicamentos-6176886%20(2).pdf)
- Castillo, G. (2019) *Gestión de los recursos logísticos y la calidad del servicio de atención de emergencia en el cuerpo general de bomberos voluntarios del Perú* [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UIGV. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5482/TESIS_CASTILLO%20POZU.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- D. U. N° 007-2019 Que declara a los medicamentos, productos biológicos y dispositivos médicos como parte esencial del derecho a la salud y dispone medidas para garantizar su disponibilidad Diario Oficial El Peruano (2019). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-en-estado-de-emergencia-varios-d-decreto-supremo-n-048-2019-pcm-1752610-1/>
- Escudero, J. (2014). *Logística de almacenamiento*. Ediciones Paraninfo
- Figueroa, M. (2018). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos logísticos para mejorar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Alimentos El Sabor Cía. Ltda* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10842/1/T-UCSG-POS-MAE-171.pdf>

Fontalvo, T., De la Hoz, E., & Mendoza, A. (2019) The supply chain logistics and management processes. *Saber, Ciencia Y Libertad*, 14 (2), 102-112. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2019v14n2.5880>

Grupo T21. (25 febrero 2020). *Medicamentos aumentaran precios por falta de logística*. <http://t21.com.mx/index.php/logistica/2020/02/25/medicamentos-incrementaran-precios-falta-logistica>

Gellibert, G. (2015). *Propuesta de mejora en procesos logísticos de la empresa Hidrosa s.a. para maximizar la satisfacción del cliente 2018* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Institucional UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/3581/1/T-UCSG-POS-MAE-64.pdf>

Herbas, B., Rocha, A. (2018). Scientific methodology for conducting marketing research and quantitative social research. *Perspectivas* (Nº.42), 123-160. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&nrm=iso&tlng=en

Hernández, R., Fernández, R., Baptista, P. (2014) *metodología de la investigación* Santa Fe, México: Mc Graw-hill

Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L., (2018). *Metodología de la investigación científica*. Editorial área de innovación y desarrollo, S.L. [DOI:10.17993/CcyLI.2018.15](https://doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15)

Hurtado, B., Robles, J., Preciado, J. & Banuelos, N. (2018). Transportation logistics and local development in Sonoran table grape exporting organizations. *Estudios Sociales* 28 (51). <https://doi.org/10.24836/es.v28i51.563>

La Contraloría General de la Republica, (2020, 3 de junio). *Nº 315-2020-CG-GCOC: Contraloría advierte falta de medicamentos para pacientes con COVID-19* [Comunicado de prensa]. <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/187189-n-315-2020-cg->

[gcoc-contraloria-advierte-falta-de-medicamentos-para-pacientes-con-covid-19](#)

- Ladón, M. (2020). *Gestión de inventarios*. Editorial tutor formación. https://books.google.com.pe/books?id=bpXSDwAAQBAJ&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- López, P. y Fachelli, S. (2015) Metodología de la investigación social cuantitativa. <https://ddd.uab.cat/record/129382>
- Lorenzo, S., Mira, J. y Moracho, O. (2005) *La gestión por procesos en instituciones sanitarias*. Master en dirección médica y gestión clínica. Módulo 8. Recuperado de http://calite.umh.es/data/docs/110/Gestion_procesos.pdf
- Marín, A. (2017). Medicines dispensing in big pharmacies in Chile: ethical analysis about pharmaceutical chemist profession. *Acta Bioética*, 23 (2), 341-350. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2017000200341
- Marín, L. (2018). Gestión de almacenes para el fortalecimiento de la administración de inventarios. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/almacenes-inventarios.html>
- Martillo, Ì., Proaño, M., Mero, I. (2020). Feasibility study of logistics processes in the ceramic industry, *Polo del conocimiento*, 5 (3), 922-938. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7518076>
- Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios*. Ediciones Paraninfo S.A. <https://books.google.com.pe/books?id=MI5IDgAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>
- Mechán, E. (2019). *Plan de marketing para el posicionamiento de marca de la empresa de electrodomésticos MARCIMEX, Chiclayo*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UNCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30588/Mech%C3%A1n_REE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ministerio de salud (2017). *Manual de buenas prácticas de dispensación*. Perú: DIGEMID. Recuperado de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/322886/Manual de buenas pr%C3%A1cticas de dispensaci%C3%B3n20190621-17253-ntiu8f.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/322886/Manual_de_buenas_pr%C3%A1cticas_de_dispensaci%C3%B3n20190621-17253-ntiu8f.pdf)
- Ministerio de salud (2011). *Gestión Logística. Curso de gestión en las redes de establecimientos y servicios de salud*.
- Mondragón, M. (2014). Use of Spearman's correlation in an intervention study in physiotherapy. *Movimiento científico*. Vol.8 (1), 98-104. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5156978>
- Mora, L. (2014). *Logística de transporte y distribución de carga*. Ecoe Ediciones Ltda.
- Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. Editorial Progreso S.A de C.V
- Novoa, F. Sepúlveda, P. (2009). Improvement of logistic management of companies members of Acoplásticos: diagnosis and recommendations. *Revista Universidad EAFIT*. 45 (153), 38-61. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/77-Texto%20del%20art%C3%ADculo-233-1-10-20110308.pdf>
- Napán, M. (2018). *Procesos logísticos y satisfacción de los clientes internos del Instituto Nacional de Salud del Niño - Breña 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UNCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13481>
- Padilla, M. (2017). *Proceso administrativo y dispensación de medicamentos en pacientes ambulatorios 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional UNCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7480/Padilla_HMM.pdf?sequence=1
- Palella, S. y Martins F. (2012) *Metodología de la investigación cuantitativa*. Fondo editorial de la universidad pedagógica experimental libertador.

- Palomar, C., Álvarez, A. (2020). Hospital Pharmacy Service: Facing the logistics of medicines procurement. *Farmacia Hospitalaria*, 44 (1), 17-20. <http://dx.doi.org/10.7399%2Ffh.11489>
- Pastor, N. (2020). *Propuesta para la implementación del sistema de dispensación de medicamentos por dosis unitaria en el servicio de cirugía del hospital provincial Alfredo Noboa Montenegro, Guaranda* [Tesis de grado de bioquímica farmacéutica, escuela superior politécnica de Chimborazo]. Repositorio Institucional de la escuela superior politécnica de Chimborazo. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/14249>
- Pinheiro, O., Breval, S., Rodríguez, C., & Follmann, N. (2017). A new definition of infernal logistics and how to evaluate it. *Ingeniare. Rev. chil. Ing*, 25 (2), <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052017000200264>
- Quispe, B. (2016). *Modelos estadísticos en procesos puntuales espaciales poisson para evaluar la distribución espacial de los hechos delictivos en lima, Perú*. [Tesis de grado de magister scientiae en estadística aplicada]. Repositorio Universidad Nacional Agraria la Molina. <https://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/2806/E10-Q8-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, A., Hernando, F., Villegas, Z., & Marie, A. (2012). Research Methodology: More than a recipe. *Ingeniare. AD-minister*, 20. pp. 91-111. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=322327350004>
- Ríos, R., (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios académicos intercontinentales S.L. https://issuu.com/mayrodriguez5/docs/metodologia_para_la_investigacion_y_redaccion
- Rodríguez, O., García, A., Carbonell, L., & León, P. (2017). Dispensation as a tool for the correct usage of medications in primary health care. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 33 (4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S08642125201700040007&lng=es&tlng=es

- Rozo, A. (2014) *Gerencia Logística: Estrategia y análisis en la cadena logística*. Editorial Esumer.
- Salinas, M.L. (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]. Repositorio institucional UN. http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/823/T_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20SALUD_29302407_SALI%20%20%20%20NAS_PEEA_MARIA%20LUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tenorio., Lazo, M., Monroy, A., Málaga, G., & Cardenas, M. (2020). Prices of essential drugs for management and treatment of COVID-19 in public and private Peruvian pharmacies, *Acta medica peruana*, 37 (3), pp.267-277. <http://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.373.1560>.
- Torres, M., Paz, K., & Salazar, F. (2019). consumption experience and satisfaction levels of consumers of fast food establishments in the libertador municipality of merida state, venezuela. *Visión General*, (3), 43-58. <https://www.redalyc.org/journal/4655/465549683004/html/>
- Villasis, M., Márquez, H., Zurita, J., Miranda, G. & Escamilla, A. (2018). Research protocol VII. Validity and reliability of the measurements. *Revista Alergia México*, 65 (4), 414-421. <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/560/897>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Procesos logísticos y la dispensación de medicamentos en una cadena de boticas, Ica, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORIAS Y SUBCATEGORIAS			
<p>Problema principal: ¿Existe relación entre los procesos logísticos y la dispensación de medicamentos en una cadena de boticas, Ica, 2021?</p> <p>Problemas secundarios: ¿Qué relación existe entre los inventarios y la dispensación de medicamentos en una cadena de boticas, Ica, 2021? ¿Qué relación existe entre el almacén y la dispensación de medicamentos en una cadena de boticas, Ica, 2021? ¿Qué relación existe entre el transporte y la dispensación de medicamentos en una cadena de boticas, Ica, 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación entre los procesos logísticos y la dispensación de medicamentos en una cadena de boticas, Ica, 2021.</p> <p>Objetivos específicos: Identificar la relación que existe entre los inventarios y la dispensación de medicamentos en una cadena de boticas, Ica, 2021. Establecer la relación que existe entre el almacén y la dispensación de medicamentos en una cadena de boticas, Ica, 2021. Identificar la relación que existe entre el transporte y la dispensación de medicamentos en una cadena de boticas, Ica, 2021.</p>	<p>Hipótesis general: Existe relación entre los procesos logísticos y la dispensación de medicamentos en una cadena de boticas, Ica, 2021</p> <p>Hipótesis específicas: Existe relación entre los inventarios y la dispensación de medicamentos en una cadena de boticas, Ica, 2021. Existe relación entre el almacén y la dispensación de medicamentos en una cadena de boticas, Ica, 2021. Existe relación entre el transporte y la dispensación de medicamentos en una cadena de boticas, Ica, 2021.</p>	<p>Variable 1: Procesos logísticos concepto: Para Roza (2014) “es la encargada de administrar de forma eficiente y eficaz toda la cadena de flujo del procedimiento de servicios, documentos, materiales, desde su punto de origen hasta el consumo o punto final que es el consumidor. Logrando de cumplir con los niveles de servicio esperados por el cliente a un costo razonable en toda la operación o procedimiento”. (p.14)</p>			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	rango s
			Inventario	Selección de proveedores. Gestión de compras. Cantidad de Stock. Gestión de recepción.	1-5	
			Almacén	Distribución. Proceso de almacenaje. Rotación de medicamentos.	6-8	
			Transporte	Traslado de medicamentos. Transportistas. Programación	9-11	Bajo Medio Alto
			Proceso	Proceso de órdenes. Órdenes de compra. Sistema de control	12-14	

¿Qué relación existe entre el proceso y la dispensación de medicamentos en una cadena de boticas, Ica, 2021?

Establecer la relación que existe entre el proceso y la dispensación de medicamentos en una cadena de boticas, Ica, 2021.

Existe relación entre el proceso y la dispensación de medicamentos en una cadena de boticas, Ica, 2021.

ENFOQUE:

Cuantitativo

TIPO:

Descriptivo, Correlacional.

NIVEL:

Correlacional

DISEÑO:

No experimental, corte transversal

POBLACIÓN:

Trabajadores técnicos como químicos, siendo un total de 54 trabajadores aplicando el censo.

TIPO DE MUESTREO:

No probabilístico.

TAMAÑO DE MUESTRA:

Toda la población existente (54 trabajadores)

Variable 2: Dispensación de medicamentos

Concepto:

Según Digemid (2017) “la dispensación de medicamentos es el acto profesional de proporcionar medicamentos a un paciente generalmente como respuesta a la presentación de una receta médica. Este acto permite la información orientación para el uso adecuado del medicamento”. (p.19)

<u>Dimensiones</u>	<u>Indicadores</u>	<u>Ítems</u>	<u>rangos</u>
Recepción y validación de la prescripción	Sello Medico. Concentración farmacéutica. Unidades por toma. Dosificación.	1-4	
Análisis e interpretación de la prescripción	Lectura correcta. Cálculo de dosis.	5-6	Bajo Medio alto
Preparación y selección de los productos para entrega	Forma farmacéutica. Fecha de vencimiento. Rotulado. Higiene	7-10	
Entrega de los productos e información por el dispensador	Información y Entrega de medicamentos. Comprueba la información.	11-14	

Anexo 2. Matriz de operacionalización de las variables

Variable 1: Procesos Logísticos

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
<p>Para Rozo (2014) “es la encargada de administrar de forma eficiente y eficaz toda la cadena de flujo del procedimiento de servicios, documentos, materiales, desde su punto de origen hasta el consumo o punto final que es el consumidor. Logrando de cumplir con los niveles de servicio esperados por el cliente a un costo razonable en toda la operación o procedimiento”. (p.14)</p>	<p>la variable como sus dimensiones serán medidas en el sistema estadístico SPSS 26. Teniendo como dimensiones al inventario, almacén, transporte y procesos según Rozo (2014) así mismo se considera 14 ítems para poder ser medida la variable.</p>	Inventario	Selección de proveedores.	¿Selecciona y negocia las compras de los medicamentos con los proveedores?	Ordinal
			Gestión de compras.	¿La gestión de compras afecta los inventarios?	
			Cantidad de Stock.	¿La cantidad de stock es un factor importante para los inventarios?	
			Gestión de recepción.	¿La cantidad de stock dificulta los inventarios?	
		Almacén	Distribución.	¿El almacén cuenta con una adecuada distribución?	Ordinal
			Proceso de almacenaje.	¿Los procesos en el almacenaje son adecuados?	
			Rotación de medicamentos.	¿La rotación de medicamentos del almacén es adecuada?	
		Transporte	Traslado de medicamentos.	¿El traslado de medicamento a los clientes influye en las ventas?	Ordinal
			Transportistas.	¿Los transportistas cumplen con las programaciones de entrega?	
			Programación	¿Se cumple con las entregas programadas diariamente?	
		Proceso	Proceso de órdenes.	¿El proceso de órdenes de compras a los proveedores se realizan oportunamente?	Ordinal
			Órdenes de compra.	¿Las órdenes de compra se realizan según rotación de productos?	
			Sistema de control	¿El sistema brinda reportes de stock actualizado?	

Variable 2: Dispensación de medicamentos

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición		
Según Digemid (2017) "la dispensación de medicamentos es el acto profesional de proporcionar medicamentos a un paciente generalmente como respuesta a la presentación de una receta médica. Este acto permite la información para el uso adecuado del medicamento". (p.19)	Para la medición se usará el sistema estadístico SPSS 26. Según DIGEMID (2017) considera 4 dimensiones: Recepción y validación de la prescripción, Análisis e interpretación de la prescripción, Preparación y selección de los productos para entrega, Entrega de los productos e información por el dispensador. A si mismo 14 ítems para poder medir la variable.	Recepción y validación de la prescripción	Sello Medico.	Verifica en la receta el sello del médico para una dispensación idónea	Ordinal		
			Concentración farmacéutica.	Verifica la concentración farmacéutica para la dispensación adecuada			
			Unidades por toma.	Verifica el número de unidades por toma para la dispensación			
			Dosificación.	Comprueba la dosis según la duración del tratamiento para una dispensación debida			
	Lectura correcta.	Análisis e interpretación de la prescripción	Preparación y selección de los productos para entrega	Rotulado.	Consigue una lectura correcta para una adecuada dispensación	Ordinal	
					Cálculo de dosis.		Calcula las dosis para el tratamiento completo
					Fecha de vencimiento.		Verifica la forma farmacéutica según la receta para la dispensación adecuada
	Entrega e informa	Entrega de los productos e información por el dispensador	Entrega de los productos e información por el dispensador	Higiene	Para los productos en unidades inferiores realiza el rotulado según la norma	Ordinal	
					Para la preparación de preparados magistrales realiza las normas de higiene para una adecuada dispensación		
					Brinda información al paciente con la receta médica para concluir la dispensación		
					Indica al paciente sobre las cómo deben de ser las tomas de sus medicamentos		
	Comprueba la información.	Entrega de los productos e información por el dispensador	Entrega de los productos e información por el dispensador	Higiene	Informa al cliente sobre las condiciones de conservación de los medicamentos dispensados	Ordinal	
					Comprueba que el cliente entendió sus indicaciones sobre su tratamiento según receta medica		

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Autor Original: Purizaga Gomez Rosa

CUESTIONARIO DE PROCESOS LOGISTICOS

A continuación, se le muestra un conjunto de preguntas relativamente cortas que permite hacer una descripción de como usted percibe a la organización en la que trabaja. Para ello debe de responder con sinceridad a cada una de ellas. Teniendo en cuenta la siguiente escala.

LEYENDA				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Responda a todas las preguntas:

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Selecciona y negocias las compras de los medicamentos con los proveedores?					
2	¿La gestión de compras afecta los inventarios?					
3	¿La cantidad de stock es un factor importante para los inventarios?					
4	¿La cantidad de stock dificulta los inventarios?					
5	¿La gestión de recepción afecta en los inventarios?					
6	¿El almacén cuenta con una adecuada distribución?					
7	¿Los procesos en el almacenaje son adecuados?					
8	¿La rotación de medicamentos del almacén es adecuada?					
9	¿El traslado de medicamento a los clientes influye en las ventas?					
10	¿Los transportistas cumplen con las programaciones de entrega?					
11	¿Se cumple con las entregas programadas diariamente?					
12	¿El proceso de órdenes de compras a los proveedores se realiza oportunamente?					
13	¿Las órdenes de compra se realizan según rotación de productos?					
14	¿El sistema brinda reportes de stock actualizado?					

CUESTIONARIO DE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS

A continuación, se le muestra un conjunto de preguntas relativamente cortas que permite hacer una descripción de como usted percibe a la organización en la que trabaja. Para ello debe de responder con sinceridad a cada una de ellas. Teniendo en cuenta la siguiente escala.

LEYENDA				
Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Responda a todas las preguntas:

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Verifica en la receta el sello del médico para una dispensación idónea?					
2	¿Verifica la concentración farmacéutica para la dispensación adecuada?					
3	¿Verifica el número de unidades por toma para la dispensación?					
4	¿Comprueba la dosis según la duración del tratamiento para una dispensación debida?					
5	¿Consigue una lectura correcta para una adecuada dispensación?					
6	¿Calcula las dosis para el tratamiento completo?					
7	¿Verifica la forma farmacéutica según la receta para la dispensación?					
8	¿Comprueba que las tabletas cuenten con fecha de vencimiento adecuada?					
9	¿Para los productos en unidades inferiores realiza el rotulado según la norma?					
10	¿Para la preparación de preparados magistrales realiza las normas de higiene para una adecuada dispensación?					
11	¿Brinda información al paciente con la receta médica para concluir la dispensación?					
12	¿Indica al paciente sobre las cómo deben de ser las tomas de sus medicamentos?					
13	¿Informa al cliente sobre las condiciones de conservación de los medicamentos dispensados?					
14	¿Comprueba que el cliente entendió sus indicaciones sobre su tratamiento según receta médica?					

Anexo 4. Validación de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROCESOS LOGÍSTICOS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 INVENTARIO								
1	Selecciona y negocia las compras de los medicamentos con los proveedores	X		X		X		
2	La gestión de compras afecta los inventarios	X		X		X		
3	La cantidad de stock es un factor importante para los inventarios	X		X		X		
4	La cantidad de stock dificulta los inventarios	X		X		X		
5	La gestión de recepción afecta en los inventarios	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 ALMACEN								
6	El almacén cuenta con una adecuada distribución	X		X		X		
7	Los procesos en el almacenaje son adecuados	X		X		X		
8	La rotación de medicamentos del almacén es adecuada	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 TRANSPORTE								
9	El traslado de medicamento a los clientes influye en las ventas	X		X		X		
10	Los transportistas cumplen con las programaciones de entrega	X		X		X		
11	Se cumple con las entregas programadas diariamente	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 PROCESO								
12	El proceso de órdenes de compras a los proveedores se realizan oportunamente	X		X		X		
13	Las órdenes de compra se realizan según rotación de productos	X		X		X		
14	El sistema brinda reportes de stock actualizado	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dennisse Ridy Lagos Guerrero DNI: 70321811

Especialidad del validador: Obstetra - Maestra en Gerencia De Proyectos De Inversión En Salud

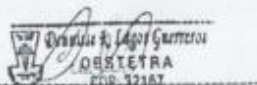
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

29 de 05 del 2021


DENNISSE RIDY LAGOS GUERRERO
OBSTETRA
PCR 32167

Firma del Experto Informante.

Acti
Ve a C

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN								
1	Verifica en la receta el sello del médico para una dispensación idónea	X		X		X		
2	Verifica la concentración farmacéutica del medicamento para una dispensación adecuada	X		X		X		
3	Verifica el número de unidades por toma para la dispensación	X		X		X		
4	Comprueba la dosis según la duración del tratamiento para una dispensación debida	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN								
5	Consigue una lectura correcta para una adecuada dispensación	X		X		X		
6	Calcula las dosis para el tratamiento completo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS PARA SU ENTREGA								
7	Verifica la forma farmacéutica según la receta para la dispensación	X		X		X		
8	Comprueba que las tabletas cuenten con fecha de vencimiento adecuada	X		X		X		
9	Para los productos en unidades inferiores realiza el rotulado según la norma	X		X		X		
10	Para la preparación de preparados magistrales realiza las normas de higiene para una adecuada dispensación	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 ENTREGA DE LOS PRODUCTOS E INFORMACIÓN POR EL DISPENSADOR								
11	Brinda información al paciente con la receta médica para concluir la dispensación	X		X		X		
12	Indica al paciente sobre las cómo deben de ser las tomas de sus medicamentos	X		X		X		
13	Informa al paciente sobre las condiciones de conservación de los medicamentos dispensados	X		X		X		
14	Comprueba que el paciente entendió sus indicaciones sobre su tratamiento según receta medica	X		X		X		

Observaciones (preclar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Dennayas Rudy Lopez Guerrero DNI: 70821811

Especialidad del validador: Obstetra - Maestra en Gestión De Proyectos De Inversión En Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: 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.

(Firma)
Dennayas R. Lopez Guerrero
OBSTETRA
COP: 32167

Firma del Experto Informante.

29 de 05 del 2021

Acti
V...

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROCESOS LOGISTICOS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 INVENTARIO								
1	Selecciona y negocia las compras de los medicamentos con los proveedores	✓		✓		✓		
2	La gestión de compras afecta los inventarios	✓		✓		✓		
3	La cantidad de stock es un factor importante para los inventarios	✓		✓		✓		
4	La cantidad de stock dificulta los inventarios	✓		✓		✓		
5	La gestión de recepción afecta en los inventarios	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 ALMACEN								
6	El almacén cuenta con una adecuada distribución	✓		✓		✓		
7	Los procesos en el almacenaje son adecuados	✓		✓		✓		
8	La rotación de medicamentos del almacén es adecuada	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 TRANSPORTE								
9	El traslado de medicamento a los clientes influye en las ventas	✓		✓		✓		
10	Los transportistas cumplen con las programaciones de entrega	✓		✓		✓		
11	Se cumple con las entregas programadas diariamente	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 PROCESO								
12	El proceso de órdenes de compras a los proveedores se realizan oportunamente	✓		✓		✓		
13	Las órdenes de compra se realizan según rotación de productos	✓		✓		✓		
14	El sistema brinda reportes de stock actualizado	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si Hay Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Hiltem Villanueva Valenzuela DNI: 47359485

Especialidad del validador: Odonatologa - Magister en Gestion de los Servicios de la Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

31 de 05 del 2021

 CARRERA DE ODONTOLOGIA
 EGR 1000

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1 RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN								
1	Verifica en la receta el sello del médico para una dispensación idónea	✓		✓		✓		
2	Verifica la concentración farmacéutica del medicamento para una dispensación adecuada	✓		✓		✓		
3	Verifica el número de unidades por toma para la dispensación	✓		✓		✓		
4	Comprueba la dosis según la duración del tratamiento para una dispensación debida	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN								
5	Consigue una lectura correcta para una adecuada dispensación	✓		✓		✓		
6	Calcula las dosis para el tratamiento completo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS PARA SU ENTREGA								
7	Verifica la forma farmacéutica según la receta para la dispensación	✓		✓		✓		
8	Comprueba que las tabletas cuenten con fecha de vencimiento adecuada	✓		✓		✓		
9	Para los productos en unidades inferiores realiza el rotulado según la norma	✓		✓		✓		
10	Para la preparación de preparados magistrales realiza las normas de higiene para una adecuada dispensación	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 ENTREGA DE LOS PRODUCTOS E INFORMACIÓN POR EL DISPENSADOR								
11	Brinda información al paciente con la receta médica para concluir la dispensación	✓		✓		✓		
12	Indica al paciente sobre las cómo deben de ser las tomas de sus medicamentos	✓		✓		✓		
13	Informa al paciente sobre las condiciones de conservación de los medicamentos dispensados	✓		✓		✓		
14	Comprueba que el paciente entendió sus indicaciones sobre su tratamiento según receta medica	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Hilton Villanueva Valenzuela DNI: 47359485


Especialidad del validador: Odontólogo - Magister en Gestión de los Servicios de la Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

31 de 05 del 2021

 Experto Informante
 E. G. S. 1992

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PROCESOS LOGISTICOS

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 INVENTARIO								
1	Selecciona y negocia las compras de los medicamentos con los proveedores	X		X		X		
2	La gestión de compras afecta los inventarios	X		X		X		
3	La cantidad de stock es un factor importante para los inventarios	X		X		X		
4	La cantidad de stock dificulta los inventarios	X		X		X		
5	La gestión de recepción afecta en los inventarios	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 ALMACEN								
6	El almacén cuenta con una adecuada distribución	X		X		X		
7	Los procesos en el almacenaje son adecuados	X		X		X		
8	La rotación de medicamentos del almacén es adecuada	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 TRANSPORTE								
9	El traslado de medicamento a los clientes influye en las ventas	X		X		X		
10	Los transportistas cumplen con las programaciones de entrega	X		X		X		
11	Se cumple con las entregas programadas diariamente	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 PROCESO								
12	El proceso de órdenes de compras a los proveedores se realizan oportunamente	X		X		X		
13	Las órdenes de compra se realizan según rotación de productos	X		X		X		
14	El sistema brinda reportes de stock actualizado	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./Mg. Mendoza Quijano Elito DNI: 48382880

Especialidad del validador: Enfermero - Maestro en Gerencia y Gestión de la Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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 ...05 del 2021



Firma del Experto Informante.

Ac
Ve

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DISPENSACION DE MEDICAMENTOS

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN								
1	Verifica en la receta el sello del médico para una dispensación idónea	X		X		X		
2	Verifica la concentración farmacéutica del medicamento para una dispensación adecuada	X		X		X		
3	Verifica el número de unidades por toma para la dispensación	X		X		X		
4	Comprueba la dosis según la duración del tratamiento para una dispensación debida	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LA PRESCRIPCIÓN								
5	Consigue una lectura correcta para una adecuada dispensación	X		X		X		
6	Calcula las dosis para el tratamiento completo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 PREPARACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PRODUCTOS PARA SU ENTREGA								
7	Verifica la forma farmacéutica según la receta para la dispensación	X		X		X		
8	Compruebe que las tabletas cuenten con fecha de vencimiento adecuada	X		X		X		
9	Para los productos en unidades inferiores realiza el rotulado según la norma	X		X		X		
10	Para la preparación de preparados magistrales realiza las normas de higiene para una adecuada dispensación	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 ENTREGA DE LOS PRODUCTOS E INFORMACIÓN POR EL DISPENSADOR								
11	Brinda información al paciente con la receta médica para concluir la dispensación	X		X		X		
12	Indica al paciente sobre las cómo deben de ser las tomas de sus medicamentos	X		X		X		
13	Informe al paciente sobre las condiciones de conservación de los medicamentos dispensados	X		X		X		
14	Comprueba que el paciente entendió sus indicaciones sobre su tratamiento según receta medica	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mendoza Quijano Flito DNI: 48382880

Especialidad del validador: Enfermero - Maestro en Gerencia y Gestión de la Salud

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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 05 del 2021



Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Tabla de Jueces.

N.º	Grado Académico	Apellidos y Nombres	Dictamen
1	Maestro	Lagos Guerreros Dennisse Rudy	Aplicable
2	Maestro	Mendoza Quijano Elito	Aplicable
3	Maestro	Villanueva Valenzuela Milton	Aplicable

Anexo 6. Carta de presentación de la escuela



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



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

Lima, 31 de Mayo de 2021

Carta P. 099-2021-UCV-EPG-SP

Lic.
ESTEBAN YSIDRO JESSELA
GERENTE GENERAL
BOTICAS NOELIA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **PURIZAGA GOMEZ, ROSA EVELIN**; identificado(a) con DNI N° 43802374 y código de matrícula N° 6500095368; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

PROCESOS LOGÍSTICOS Y LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN LA CADENA DE BOTICAS NOELIA, PARACAS - ICA, 2021

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,

Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



Anexo 7. Carta de autorización



Ica, 10 de junio del 2021

Señores:

Srta. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad Cesar Vallejo

Asunto:

Respuesta a carta P. 099-2021-UCV-EPG-SP

La empresa brinda el acceso y autoriza la ejecución del proyecto realizado por la Srta. Purizaga Gomez Rosa Evelin, comprometiéndonos a brindarle la información necesaria para su realización, en cuanto a la toma de información de la empresa.

Atentamente,

BOTICAS NOELIA S.A.C.
Jessela Estilhan Espinoza
JESSELA ESTILHAN ESPINOZA
DIRECTORA

Boticas Noelia SAC
Dirección: Cal. 28 de julio N° 305 Ica – Pisco – San Andrés
Teléfono: 985-690-807